

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА

ООО «ДАКОМ СЕРВИС»

(товарное наименование: СЕРТИФИКАТ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ PREMIUM)

1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ЛИЧНОМУ КАБИНЕТУ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА

Предоставление доступа к личному кабинету (далее - ЛК) информационного портала ООО «ДАКОМ СЕРВИС», осуществляется через регистрацию по ссылке <https://lk.spacevm.ru>.

Контактные данные службы технической поддержки (далее – СТП) ЛК: e-mail: service@spacevm.org, телефон 8-800-550-66-41 (бесплатный номер для звонков по территории России).

Доступ к ЛК информационного портала ООО «ДАКОМ СЕРВИС» предоставляется круглосуточно. Обработка входящих Обращений в СТП осуществляется ежедневно в режиме 24/7/365, круглосуточно включая выходные и праздничные дни.

Информацию о контактных данных для обращения в СТП опубликованы на сайте организации в разделе «Контакты» <https://spacevm-service.ru/#contact>.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применены термины с соответствующими определениями. При подготовке документа также использован словарь терминов и определений.

Заказчик/Покупатель – организация, заключившая договор на покупку сертификата технической поддержки Продукта/Изделия.

Исполнитель – ООО «ДАКОМ СЕРВИС».

Продукт/Изделие – программное обеспечение, программные комплексы (далее – ПК), а также иное, в рамках совместимости ПО/ПК заявленной в документации.

Ошибка – изъян в архитектуре или неверное функционирование, вызывающее сбой одной или нескольких услуг, или конфигурационных единиц. Неправильные действия, совершенные сотрудником или нарушение процесса, влияющее на конфигурационную единицу, также являются ошибками.

Сбой – потеря способности функционировать в соответствии с функциональностью, поддерживаемой Разработчиком Продукта/Изделия для конкретной версии Продукта/Изделия.

Отказ Продукта/Изделия – событие, заключающееся в нарушении функционирования Продукта/Изделия, невозможности выполнения функций. Ошибка или сбой Продукта/Изделия, вызванная конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий пользователя или без его участия, приводящие к потере (нарушению) работоспособности Продукта/Изделия также являются отказом.

Инцидент – незапланированное прерывание или снижение качества услуги. Сбой/отказ/ошибка конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.

Запрос на оказание услуг (Запрос) – обращение представителя Заказчика/Покупателя в СТП Исполнителя с целью получения технической поддержки (далее – ТП) как связанную с инцидентом, так и не связанную с ними.

Запросы на оказание Услуг делятся на сообщения о случаях инцидента (Инцидент) и запросы на техническую поддержку, не связанные со случаями сбоя/инцидента (Запрос). Случаи инцидента классифицируются на известные ошибки (случай сбоя, причина которого известна и для которого были определены временное решение или долгосрочная альтернатива) и проблемы (случай сбоя, причина которого неизвестна). Для каждого случая инцидента должен быть создан отдельный запрос на оказание услуг.

Запрос на изменение – обращение представителя Заказчика/Покупателя, включающее в себя замечание/предложение по оптимизации работы или расширению функционала Продукта/Изделия.

Обращение (Заявка) - запрос на оказание услуг, зарегистрированный специалистом СТП Исполнителя на ТП, имеющий уникальный идентификационный номер.

Система учета обращений – электронная автоматизированная система учета обращений, которая автоматически отправляет письма электронной почты на e-mail Заказчика/Покупателя, когда Исполнитель добавляет новую запись в Обращение.

Разработчик Продукта/Изделия – предприятие (организация, объединение), являющееся владельцем исключительных прав – ООО «ДАКОМ М». Принадлежность Продукта/Изделия конкретному разработчику определяется по записи в едином реестре программного обеспечения.

Служба Технической Поддержки (СТП) – служба Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Время реакции – время с момента регистрации Обращения в Системе учета обращений до момента первого ответа специалиста СТП (или ответа на получение дополнительной информации).

Пакет услуг по технической поддержке – комплекс работ, выполняемых Исполнителем, состав которых определен в Разделе 4 настоящего Регламента.

Уровень технической поддержки – это иерархия групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов. Каждый последующий уровень включает в себя более высокую квалификацию специалистов, либо большее количество времени или прочих ресурсов.

Первый уровень технической поддержки (L1) – осуществляется сотрудниками СТП Исполнителя и заключается в приеме, обработке и первичном анализе Обращения Заказчика/Покупателя по проблемам с Продуктом/Изделием.

Второй уровень технической поддержки (L2) – осуществляется техническими специалистами СТП Исполнителя, которые владеют глубокими знаниями Продуктов/Изделий.

Третий уровень технической поддержки (L3) – осуществляется группой разработчиков программного обеспечения ООО «ДАКОМ М», исправляющих ошибки на уровне кода, в случае их появления. На третий уровень поддержки попадают Обращения, требующие исправления в коде программных продуктов, зарегистрированные в установленном порядке.

В настоящем документе приняты следующие сокращения:

ПО – программное обеспечение;

ЭД – эксплуатационная документация;

ЕСКД – единая система конструкторской документации;

ЕСПД – единая система программной документации.

Статусы Заявок в Системе учета обращений Исполнителя:

Зарегистрировано – обращение создано Заказчиком/Покупателем и зарегистрировано в Системе учета обращений Исполнителя.

Новое – обращение прошло проверку Исполнителем на корректность заполнения. Обращению присвоен тип и приоритет.

В работе – обращение взято в работу сотрудником СТП Исполнителя.

Отложено – обращение ожидает ответ от Заказчика/Покупателя более 3-х рабочих дней или работы приостановлены по договоренности с Заказчиком/Покупателем.

Передана в релиз – обращение приостановлено, после передачи его на Третий уровень технической поддержки до выпуска очередного релиза Продукта/Изделия

Решено – получено подтверждение от Заказчика/Покупателя о решении вопроса. Также с данный статус переходят Обращения из статуса «В работе», при не предоставлении Заказчиком уточняющих ответов по запросам в рамках Обращения в течение 5-ти (Пяти) рабочих дней.

Закрыто – обращение со статусом «Решено» автоматически переходит в статус «Закрыто» в случае не предоставления ответа Заказчиком по заявке по истечении 3 (Трех) рабочих дней.

Отклонено – обращение отклоняется:

- в случае самостоятельного изменения Заказчиком кода программного обеспечения ООО «ДАКОМ М»;
- в случае обнаружения несанкционированного использования поставляемых ключей активации в соответствии с их моделью лицензирования.

Приостановлено – обращения в статусе «Зарегистрировано», непрошедшие проверку Исполнителем, переходят в статус «Приостановлено» при отсутствии ответа от Заказчика/Покупателя по истечении срока времени реакции.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОДУКТОВ/ ИЗДЕЛИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ДОСТУП К ЛК ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА

1. Наименование Продукта 1 – Облачная платформа «SpaceVM».
2. Наименование Продукта 2 – Space VDI.
3. Наименование Продукта 3 – Программное обеспечение «Space Dispatcher» (при расширении лицензии на Space Disp).

4. ВОЗМОЖНОСТИ ЛК ИНФОРМАЦИОННОГО ПОРТАЛА

Возможности ЛК информационного портала описаны в тексте настоящего регламента и относятся к продуктам, указанным в разделе 3.

Список доступных разделов ЛК:

- Уведомления;
- Новости;
- Обращения:
 - Предоставление консультаций L1, L2 и L3;
 - Устранение неисправностей L1, L2 и L3;
- Справочный центр;
- Space Диск;
- Пользователи.

4.1. Уведомления

Раздел «Уведомления» предназначен для информирования Заказчика/Покупателя о различных событиях, связанных с программными продуктами из перечня п.3. В этом разделе также можно настроить получение уведомлений на электронную почту пользователей ЛК информационного портала.

4.2. Новости

Раздел «Новости» используется для публикации последних новостей о продуктах экосистемы Space.

4.3. Обращения

В разделе «Обращения» личного кабинета информационного портала заказчик получает доступ к сервисной поддержке уровня Premium. Исполнитель в рамках принятых обращений оказывает техническую поддержку, которая включает:

- 1) предоставление консультаций в составе:
 - рекомендации по настроечным параметрам модулей или отдельного ПО, не описанных в эксплуатационной документации, но имеющих подтвержденную совместимость с перечнем продуктов из п. 3;
 - поиск и устранение причин, вызвавших сбой в работе Продукта/Изделия в процессе установки и эксплуатации;
- 2) устранение неисправностей в составе:
 - предоставление рекомендаций или инструкций для разрешения конкретного инцидента;
 - восстановление работоспособности Продукта/Изделия, в том числе изменение высокоуровневых настроек, недоступных сотрудникам Заказчика;
 - предоставление обходного решения без исправления кода ПО;
- 3) работы по обновлению Продуктов/Изделий, указанных в разделе 3.

Обращения Заказчика/Покупателя Запрос на изменение регистрируются в Системе учета обращений Исполнителя, на них не распространяется время реакции описанные в разделе 5.

Техническая поддержка L1-L2 осуществляется Исполнителем ежедневно осуществляется ежедневно в режиме 24/7/365, круглосуточно включая выходные и праздничные дни.

Техническая поддержка L3 осуществляется Исполнителем с привлечением Разработчика Продукта/Изделия ООО «ДАКОМ М» ежедневно с 10:00 до 18:00 по Московскому времени, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с производственным календарем Российской Федерации.

Работы по устранению неисправностей, предоставлению консультаций и обновлению Продуктов/Изделий.

4.3.1. Предоставление консультаций

Предоставление консультаций включает:

- пояснения технической документации;
- консультации по установке Продуктов/Изделий. Консультации оказываются в объеме эксплуатационной документации;
- консультации по настройке Продуктов/Изделий;

- рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке и эксплуатации;
- рекомендации по настроечным параметрам модулей или отдельного ПО в рамках эксплуатационной документации, имеющих подтвержденную совместимость с перечнем продуктов из п. 3;
- предоставление Заказчику/Покупателю технической информации о сообщениях, предупреждениях, информации о выходе новых версий, исправлениях программного кода и другие данные, относящиеся к Продукту/Изделию;
- предоставление консультаций по конфигурации производственной среды и рекомендаций относительно администрирования Продукта/Изделия;
- консультации пользователя по вопросам устранения инцидентов;
- работы по настройке Продукта/Изделия с помощью средств удаленного доступа при наличии технической возможности;
- анализ ошибок/сбоев/отказов в работе Продукта/Изделия, диагностика с целью установления причин ошибок/сбоев/отказов в работе Продукта/Изделия. Выявленные инциденты, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях;
- рекомендации по настроечным параметрам модулей или отдельного ПО, не описанных в эксплуатационной документации, имеющих подтвержденную совместимость с перечнем продуктов из п. 3;
- поиск и устранение причин, вызвавших сбой в работе Продуктов/Изделий в процессе установки и эксплуатации;

4.3.2. В рамках услуги «Предоставление консультаций» не осуществляется:

– предоставление консультаций, связанных с изменением существующего проектного решения, обучением сотрудников Заказчика/Покупателя, написанием инструкций под конкретные требования и другие услуги, не входящих в Пакет услуг по технической поддержке.

– выполнение работ на территории Заказчика/Покупателя.

– при поступлении обращения по вопросам, выходящим за рамки услуги «Предоставление консультаций» Исполнитель вправе уведомить об этом сотрудника Заказчика/Покупателя. Работы по обращению могут быть приостановлены.

4.3.2. Устранение неисправностей

В рамках услуги Исполнитель может устранить неисправности, которые не связаны с изменением кода Продуктов/Изделий, т.е. без привлечения для этого Разработчика Продукта/Изделия.

Устранение неисправностей в рамках услуги технической поддержки включает:

- предоставление рекомендаций или инструкций для разрешения конкретного инцидента – выполняется Исполнителем;
- восстановление работоспособности Продукта/Изделия, в том числе изменение высокоуровневых настроек, недоступных сотрудникам Заказчика/Покупателя – выполняется Исполнителем без привлечения Разработчика Продукта/Изделия;
- предоставление обходного решения без исправления кода Продуктов/Изделий.

В случае верификации программных ошибок Исполнитель, уведомив Заказчика, открывает Обращение в Системе учета обращений Разработчика Продукта/Изделия ООО «ДАКОМ М». Приоритетным решением считается предоставление альтернативного решения без изменения кода Продуктов/Изделий, при этом, время, потраченное Заказчиком/Покупателем на ожидание решения

от ООО «ДАКОМ М», не учитывается в целевых показателях Исполнителя. Исполнитель в течении времени ожидания решения от ООО «ДАКОМ М» по запросу от Заказчика информирует о состоянии открытого у ООО «ДАКОМ М» обращения.

4.3.2.1. Обязанности Заказчика/Покупателя и ограничения в рамках предоставления услуги «Устранение неисправностей»:

4.3.2.1.1. Заказчик/Покупатель обязан выполнять сбор диагностической информации, устанавливать обновления, изменять параметры системы и т.п. в соответствии с ЭД.

4.3.2.1.2. По требованию сотрудников Исполнителя Заказчик/Покупатель обязан в кратчайшие сроки предоставить информацию, связанную с работой смежных систем в зоне ответственности Заказчика/Покупателя, либо третьих сторон.

Данная информация необходима для устранения инцидентов. Время, потраченное Заказчиком/Покупателем на предоставление информации, не учитывается в целевых показателях Исполнителя.

4.3.2.1.3. Услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае самостоятельного изменения кода Продуктов/Изделий ООО «ДАКОМ М». Также услуга «Устранение неисправностей» не предоставляется в случае вмешательства в конфигурационные файлы, не предусмотренные/не описанные в документации, или без предварительной консультации со специалистами Исполнителя и, в том числе, получения от них одобрения на внесение данных изменений.

4.3.2.1.4. Заказчик/Покупатель выполняет сбор диагностической информации и предоставляет ее Исполнителю. В случае необходимости сотрудники Исполнителя оставляют за собой право в требовании проведения самостоятельной удаленной диагностики. Заказчик/Покупатель обязан предоставить удаленный доступ при наличии технической возможности.

4.3.2.1.5. Заказчик/Покупатель при размещении обращения подробно излагает суть запроса, указав, какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику/Покупателю.

4.3.2.1.6. В случае необходимости у Исполнителя в получении дополнительной информации, связанной с запросом, включая отчеты или иные документы, Заказчик/Покупатель предоставляет данную информацию в минимально возможный срок.

4.3.2.1.7. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком/Покупателем в случае нарушения работоспособности Продукта/Изделия, которые возникли в результате:

- воздействия вредоносных программ;
- функционирования смежных систем в зоне ответственности Заказчика/Покупателя, выходящих за рамки их нормальной работы;
- несовместимости обслуживаемого Продукта и смежных систем в зоне ответственности Заказчика/Покупателя;
- действий сотрудников Заказчика/Покупателя, включая следующие действия, но не ограничиваясь ими:
 - а) действия, нарушающие правила эксплуатации Продукта/Изделия ООО «ДАКОМ М»;
 - б) действия третьих лиц;
- проблемы с электропитанием;
- возникновения помех, ошибок, задержек, сбоев, перерывов в оказании услуг связи интернет-провайдерами, либо сбой/помехи на сети Заказчика/Покупателя.

4.3.2.1.8. Заказчик/Покупатель в кратчайшие сроки предоставляет уточняющие ответы по Обращениям. Уточняющие ответы могут быть предоставлены любым способом, указанным в разделе 1 данного документа. Если информация не будет предоставлена в течение 5-ти (пяти) рабочих дней, то Обращению будет присвоен статус «Решено».

4.3.2.1.9. Заказчику/Покупателю при подаче Обращения необходимо придерживаться правила – одному Обращению соответствует одно требование о выполнении услуг, связанных с функционированием и эксплуатацией Продукта/Изделия, определенного в разделе 3. В случае возникновения у Заказчика/Покупателя новых требований при решении Обращения открываются новые отдельные Обращения.

4.3.1.1.10. После решения Обращения Заказчик/Покупатель обязан оповестить сотрудника Исполнителя о согласии/несогласии с предложенным решением. В случае согласия Заказчика/Покупателя с предложенным решением Обращение закрывается Исполнителем. В случае не предоставления ответа по Обращению в статусе «Решено», Обращение автоматически переводится в статус «Закрото» по истечении 3-х (Трёх) рабочих дней.

4.4. Справочный центр

Раздел «Справочный центр» ЛК информационного портала предназначен для аккумулирования на едином ресурсе всей справочной информации по программным продуктам из перечня продуктов п.3.

4.5. Space Диск

Раздел «Space Диск» ЛК информационного портала предназначен для предоставления Заказчику/Покупателю возможности получения дистрибутивов и обновлений для продуктов из перечня п.3.

4.5.1. Предоставление обновлений включает:

– уведомление о выходе новых версий программного обеспечения. По готовности новой версии программного обеспечения из перечня п.3 Исполнитель уведомляет Заказчика/Покупателя о выходе обновления через раздел «Уведомления» в ЛК, а также предоставляет возможность отправки соответствующих писем на электронную почту Заказчика/Покупателя, при наличии настроенных уведомлений в ЛК;

– предоставление новых версий программного обеспечения, которые включают изменения, связанные с оптимизацией и исправлением ошибок. Исполнитель публикует новые версии программного обеспечения на свой сервер обновлений (<https://update.spacevm-service.ru/>).

– Обновленные версии могут быть предоставлены с удаленного сервера обновлений или локального сервера обновлений в виде образа, к которому предоставляется удаленный доступ при наличии физической возможности.

4.5.2. В ситуации, если Заказчик сталкивается с затруднениями получения обновлений, он сообщает об этом факте Исполнителю путем регистрации Обращения в Системе учета обращений, Исполнителя через ЛК раздел «Обращения»

4.6. Пользователи

Раздел «Пользователи» ЛК информационного портала предоставляет возможность корректировки данных пользователей, введенных при регистрации в ЛК. Управление пользователями организаций для работы в личном кабинете, в том числе разграничение по ролям и правам.

5. ПРИОРИТЕТЫ ИНЦИДЕНТОВ И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ

Приоритет инцидента определяется СТП Исполнителя. Критерии классификации инцидентов по приоритетам и уровням критичности проблемы указаны в Таблице 1.

Таблица 1. Приоритеты инцидентов

Уровень критичности	Приоритет	Критерий
Критический	1	<ul style="list-style-type: none"> - Основной заявленный функционал Продукта/Изделия полностью недоступен и нет возможности использовать резервное решение. - Сервис полностью неработоспособен, что оказывает критическое воздействие на бизнес-процессы Заказчика/Покупателя.
Высокий	2	<ul style="list-style-type: none"> - Частично работоспособное состояние Продукта/Изделия. - Не работает часть заявленных функций. Инцидент оказывает высокий уровень воздействия на бизнес-процессы Заказчика/Покупателя. - Основной заявленный функционал Продукта/Изделия выполняется со значительными ограничениями.
Средний	3	<ul style="list-style-type: none"> - Проблема влияет на основные сценарии функционирования Продукта/Изделия, но не приводит к их неработоспособности.
Низкий	4	<ul style="list-style-type: none"> - Функционирование компонентов Продукта/Изделия не нарушено.

Время реакции зависит от приоритета инцидента. В таблице 2 определено время первой реакции с момента регистрации инцидента.

Таблица 2. Сроки реакции в зависимости от уровня критичности инцидента

Уровень критичности проблемы		Время первой реакции
1	Критический	В течение двух рабочих часов с момента регистрации запроса
2	Высокий	В течение четырех рабочих часов с момента регистрации запроса
3	Средний	В течение шестнадцати рабочих часов с момента регистрации запроса
4	Низкий	В течение 24 рабочих часов с момента регистрации запроса

Исполнитель гарантирует, что средняя доступность сервиса по обработке обращений в Системе учета обращений за каждый календарный месяц составит не менее 98,80 %. Заказчик/Покупатель может получить текущую информацию о состоянии обработки запросов и суммарную информацию за указанные периоды в ЛК.

Предоставление услуг осуществляется на русском языке.

6. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И СТП ИСПОЛНИТЕЛЯ

При размещении обращения Заказчик/Покупатель необходимо подробно изложить суть запроса, указав какие действия производились до момента обращения и какая информация предоставлялась Заказчику/Покупателю. В случае возникновения необходимости дополнительной информации, включая отчеты или иные документы, Заказчик/Покупатель обязаны предоставить данную информацию в максимально короткий срок. Обращение должно включать следующую информацию:

- номер Договора о ТП/ на поставку;
- точные реквизиты Заказчика/Покупателя;
- ФИО Пользователя;
- контактные данные Пользователя: телефон, электронная почта;
- информация о Продукте/Изделии, по которому запрашиваются услуги по ТП:
 - а) тип/ наименование Продукта/Изделия;
 - б) номер версий: изделия, ОС;
 - в) схему конфигурации системы;
 - г) конфигурационные файлы;
 - д) файлы журналов;
 - е) результаты сценариев аварийной диагностики;
 - ж) dump-файлы трафика (при необходимости);
 - з) аппаратная платформа;
 - и) номер сертификата на техническую поддержку;
- описание сути проблемы;
- детализация (при сбоях и неисправностях):
 - а) время обнаружения проблемы;
 - б) проблема возникла впервые/ повторение;
 - в) указать в каких ситуациях проявляется;
 - г) периодичность возникновения;
 - д) описать все предшествующие события и действия эксплуатационного персонала, которые, по мнению Заказчика/Покупателя, могут относиться к возникновению проблемы (вносились изменения в конфигурацию, происходил сбой питания, обновлялось программное обеспечение и т.д.);
 - е) пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);
 - ж) если проводились какие-то диагностические измерения необходимо, приложить их результаты;
 - з) описать топологию фрагмента сети, где возникла проблема;
 - и) приложить действующую конфигурацию (при наличии технической возможности).

Информация должна быть предоставлена в соответствии с формой, представленной ниже.

Форма предоставления информации на портал

Наименование поля формы	Содержание
Номер сертификата на техническую поддержку и договор поставки	Данные содержатся в Договоре поставки.
Продукт	Наименование продукта.
Версия программного обеспечения	Номер версии ПО.
Тема	Краткое описание проблемы.
Детальное описание проблемы	Детальное описание проблемы. При наличии необходимо указать текст ошибки.
Шаги по воспроизведению	Пошаговое описание действий, приводящих к проблеме
Уровень критичности	Предполагаемый уровень критичности проблемы
Вложения	Скриншоты ошибки (в формате JPG, GIF, PNG) и log-файлы
Дополнительные сведения	Дополнительные сведения о возникшей проблеме

ЗАКАЗЧИК

___ « _____ »
 Генеральный директор
 _____ / _____

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «ДАКОМ СЕРВИС»
 Генеральный директор
 _____ / А.А. Метлов

М.П.