



# **Cryptallit**

---

## **Сведения о гарантийной и технической поддержке**

Версия: 1.1

---

Дата: 01.05.2022г.

---

© «Динамичные инновации», 2022.

Настоящий документ является собственностью «Динамичные инновации» и защищен законодательством Российской Федерации и международными соглашениями об авторских правах и интеллектуальной собственности.

Копирование документа либо его фрагментов в любой форме, распространение, в том числе в переводе, а также их передача третьим лицам возможны только с письменного разрешения «Динамичные инновации».

Документ может быть изменен без предварительного уведомления.

Товарные знаки, использованные в тексте, приведены исключительно в информационных целях, исключительные права на них принадлежат соответствующим правообладателям.

# Оглавление

<b>Термины и определения .....</b>	<b>2</b>
<b>Общие сведения.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Описание услуг технической поддержки .....</b>	<b>4</b>
<b>Уровни услуг.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>Доступность услуг .....</b>	<b>4</b>
<b>Классификация запросов .....</b>	<b>5</b>

## Термины и определения

---

ПО	Программное обеспечение
РФ	Российская Федерация

## Аннотация

---

Настоящий документ описывает услуги технической поддержки в рамках предоставления обновлений продукта. Документ предназначен для клиентов и партнеров компании «Динамичные инновации».

# Описание услуг технической поддержки

---

Компания «Динамичные инновации» (исполнитель) оказывает услуги технической поддержки клиентам или партнерам (заказчикам) по продукту (ПО Cryptallit) на перечисленных далее условиях.

Техническая поддержка ПО доступна в течение срока предоставления обновлений в соответствии с лицензионным договором, распространяется на запросы, связанные с работой программного обеспечения, и включает в себя:

- решение вопросов эксплуатации продукта, помощь в использовании его функциональных возможностей;
- диагностику сбоев ПО, включая поиск причины сбоя и информирование заказчика о найденных проблемах;
- разрешение проблем с ПО, предоставление решений или возможностей обойти проблему с сохранением всей необходимой заказчику производительности;
- устранение ошибок в ПО (в рамках выпуска обновлений к продукту).

## Доступность услуг

Представители заказчика должны зарегистрироваться в службе технической поддержки ПО Cryptallit, направив на электронный адрес [support@cryptallit.ru](mailto:support@cryptallit.ru) свои данные с рабочих адресов электронной почты, расположенных на официальном домене организации заказчика. Другие адреса электронной почты могут быть подключены в качестве дополнительных. Представители заказчика должны указать при регистрации свою организацию и контактный телефон для оперативной связи.

## Каналы приема обращений

Основным каналом обработки обращений заказчика являются запросы на электронный адрес технической поддержки [support@cryptallit.ru](mailto:support@cryptallit.ru).

## Рабочее время (время работы с обращениями)

Рабочее время службы технической поддержки – с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 (GMT+3), кроме выходных и официальных праздничных дней РФ.

## Прием обращений

Электронный адрес технической поддержки [support@cryptallit.ru](mailto:support@cryptallit.ru) доступен круглосуточно для приема запросов.

## Язык предоставляемых услуг

Обращения через портал технической поддержки принимаются исполнителем на русском или английском языках.

## Классификация запросов

---

При получении от заказчика обращения в техническую поддержку исполнитель классифицирует запрос согласно перечисленным ниже условиям и предпринимает дальнейшие шаги по его выполнению.

### Информация для диагностики

Для успешной диагностики проблемы и классификации запроса заказчик при обращении за технической поддержкой обязуется по первому требованию исполнителя предоставить:

- номер лицензии продукта;
- удаленный доступ к продукту по SSH, HTTP(S) или VNC (по взаимному согласованию оптимального канала диагностики).

Исполнитель не несет обязательств по оказанию технической поддержки в случае отказа заказчика предоставить вышеперечисленное.

### Техническая поддержка ПО

К данному типу относятся запросы, связанные с функционированием программной части продукта. Исполнитель выделяет следующие виды работ по технической поддержке ПО.

#### **Вопросы по установке, повторной установке и первоначальной настройке**

Помощь в подготовке ПО к работе, ответы на вопросы заказчика на данном этапе эксплуатации продукта. Доступна в течение 30 дней с момента отгрузки ПО.

#### **Восстановление работоспособности**

В случае критического сбоя и потери заказчиком доступа к основной функциональности продукта исполнитель оказывает помощь в восстановлении работоспособности ПО.

Восстановление на базовом уровне технической поддержки заключается либо в помощи по установке продукта заново с потенциальной потерей накопленных до сбоя данных, либо в восстановлении продукта из доступной резервной копии (резервное копирование должно быть настроено заблаговременно). Исполнитель не несет ответственности за потерю данных вследствие неверно настроенного резервного копирования.

#### **Обновление продукта**

Исполнитель предоставляет заказчику пакеты обновления ПО в течение срока действия лицензии на продукт. Процесс обновления осуществляется заказчиком. Исполнитель не несет ответственности за инциденты, возникшие при нарушении заказчиком регламентированного процесса обновления.

## Устранение дефектов продукта

Если в результате диагностики обнаружен дефект ПО, исполнитель обязуется предпринять разумные усилия по предоставлению заказчику обходного решения (если возможно), а также включить исправление дефекта в ближайшие возможные обновления ПО.

## Приоритезация и обработка запросов

Работы по обращению заказчика считаются выполненными, если:

- предоставлено решение или возможность обойти проблему, не влияющая на производительность и критически важную для бизнес процессов заказчика функциональность продукта;
- диагностирован дефект продукта, собрана техническая информация о дефекте и условиях его воспроизведения; исправление дефекта запланировано к выходу в рамках планового обновления продукта;
- проблема вызвана программными продуктами или оборудованием сторонних производителей и не подпадает под услуги технической поддержки поставщика продукта;
- проблема классифицирована как неподдерживаемая.

**Время реакции** на запрос рассчитывается с момента получения запроса до первичного ответа специалиста технической поддержки с уведомлением о взятии запроса в работу.

**Время обработки** запроса рассчитывается с момента отправки уведомления о взятии вашего запроса в работу до предоставления описания дальнейших шагов по устранению проблемы либо классификации вопроса, указанного в запросе, как дефекта ПО и передачи запроса ответственным лицам для исправления дефекта.

Время реакции и время обработки зависят от указанного заказчиком уровня значимости запроса (смотри Таблицу 1 ).

Специалист службы технической поддержки оставляет за собой право переопределять уровень значимости запроса по приведенным ниже критериям. Указанные сроки являются целевыми и подразумевают стремление и разумные усилия исполнителя для их соблюдения, но возможны отклонения от данных сроков по объективным причинам.

Таблица 1 - Время реакции на запрос и время его обработки

Уровень значимости запроса	Критерии значимости запроса	Время реакции на запрос	Время обработки запроса
<b>Критический</b>	Аварийные сбои, полностью препятствующие штатной работе продукта (исключая первоначальную установку) либо оказывающие	До 4 часов	Не ограничено



	критическое влияние на бизнес		
<b>Высокий</b>	Сбои, затрагивающие часть функциональности продукта и проявляющиеся в любых условиях эксплуатации либо оказывающие значительное влияние на бизнес	До 24 часов	Не ограничено
<b>Обычный</b>	Сбои, проявляющиеся в специфических условиях эксплуатации продукта либо не оказывающие значительного влияния на бизнес	До 24 часов	Не ограничено
<b>Низкий</b>	Вопросы информационного характера либо сбои, не влияющие на эксплуатацию продукта	До 24 часов	Не ограничено

Указанные часы относятся только к рабочему времени специалистов технической поддержки (времени работы с обращениями).

Заказчик должен быть готов предоставить необходимую диагностическую информацию (файлы журналов, снимки экрана, результаты выполнения рекомендаций исполнителя, каналы для удаленного доступа) для своевременного разрешения обращения.

В случае непредоставления заказчиком информации по обращению в течение значительного времени (от двух недель с момента последней активности заказчика), исполнитель оставляет за собой право считать обращение неактуальным и, уведомив заказчика, закрыть запрос.

Если по итогам устранения проблемы необходимо внести изменения в продукт компании, исполнитель включит работы по исправлению в ближайшее возможное плановое обновление продукта (в зависимости от сложности изменений).

Исполнитель по мере проведения основных этапов работ информирует заказчика:

- о процессе и результатах диагностики проблемы;
- поиске решения или возможности обойти причины возникновения проблемы;
- планировании и выпуске обновления продукта (если это требуется для устранения проблемы).