



Правила сопровождения (Технической поддержки) по продуктам «Базальт СПО»

1. Термины и определения

1.1 Сопровождение (Техническая поддержка, техподдержка): услуги по сопровождению программного обеспечения (Продуктов), в том числе: консультации по установке, настройке Продуктов, предоставление обновлений и иные действия предусмотренные в настоящих Правилах.

1.2 Продукты (или ПО): программное обеспечение, указанное в Сертификате на сопровождение (техподдержку). Настоящие правила распространяются на следующие Продукты в объеме пакетной базы соответствующего дистрибутива¹: «Альт Сервер», «Альт Рабочая станция», «Альт Образование», «Альт СП» Рабочая станция и Сервер, Simply Linux.

1.3 Минорный номер версии: число после точки в номере версии (параметр VERSION_ID в выводе команды `cat /etc/os-release`).

1.4 Сертификат на сопровождение (техническую поддержку) (или, Сертификат): документ, предоставляющий право Пользователю на получение Сопровождения (Технической поддержки) в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящими Правилами.

1.5 Пользователь: юридическое лицо, государственный, муниципальный орган или иной хозяйствующий субъект, использующий Сертификат на Сопровождение (Техническую поддержку) Продуктов.

1.6 Портал сопровождения (технической поддержки): WEB-ресурс, на котором Пользователь создает Запросы на сопровождение (техническую поддержку).

1.7 Уровень сопровождения: набор параметров сопровождения (технической поддержки), включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время и каналы приема заявок и другие, в соответствии с настоящими Правилами. Применяются три уровня: Базовый, Стандартный и Расширенный.

1.8 Запрос: (а) обращение Пользователя в Службу сопровождения, содержащее описание проблемы (сбоя), связанного с Продуктом; (б) обращение в Службу сопровождения за консультацией по настройке Продукта.

¹ Пакетная база дистрибутива определяется iso-образом, доступным для загрузки из соответствующего раздела официального сайта Вендора или, в случае ОС Альт СП, содержимым диска из КИТ.

1.9 **Служба сопровождения:** подразделения «Базальт СПО» (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Сопровождения (Технической поддержки).

2. Порядок приобретения Сопровождения (Технической поддержки)

2.1 Для приобретения Сертификата на Сопровождение (Техническую поддержку) обращайтесь на адрес sales@basealt.ru.

2.2 Количество экземпляров Продуктов по приобретаемым Сертификатам, должно быть не менее количества используемых (введенных в эксплуатацию) Продуктов на основании лицензий, приобретенных Пользователем.

2.3 Для каждого Продукта должны приобретаться Сертификаты одинакового (одного и того же) Уровня сопровождения.

3. Порядок получения Сопровождения (Технической поддержки) по Сертификату

3.1 С даты активации Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право создавать Запросы на Сопровождение (техническую поддержку) в соответствии с Сертификатом и настоящими Правилами.

3.2 Сертификат активируется с даты первого запроса или с даты автоматической активации, указанной в Сертификате или прилагаемом информационном листе, – в зависимости от того, что наступит раньше.

3.3 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта, названия Продукта, типа установки Продукта.

3.4 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.

3.5 «Базальт СПО» имеет право привлекать к обеспечению Сопровождения (Технической поддержки) третьих лиц. Ответственность за любые действия третьих лиц перед Пользователем несет «Базальт СПО».

4. Объем и параметры сопровождения (Технической поддержки)

4.1 Объем сопровождения (технической поддержки)

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСПИРЕННЫЙ
Количество Запросов ²	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Переход на очередной минорный номер версии Продукта	Да	Да	Да
Доступ к "Справочному центру" ³	Да	Да	Да
Доступ к BugTracker (система отслеживания ошибок) ⁴	Да	Да	Да
Доступ к информационному portalу о закрытии уязвимостей ⁵	Да	Да	Да
Доступ к обновлениям Продукта ⁶ (в том числе к обновлениям по безопасности)	Да	Да	Да
Каналы приема Запросов	Портал сопровождения	Портал сопровождения. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2	Портал сопровождения, телефон
Время приема Запросов	24x7	24x7	24x7
Время решения Запросов	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни	9:00-19:00 (по времени Заказчика) в рабочие дни	9:00-19:00 (по времени Заказчика) в рабочие дни; 24x7 – для запросов с приоритетом 1 и 2
Консультации по установке Продукта ⁷	Да	Да	Да
Консультации по настройке и обновлению Продукта ⁸	Да	Да	Да
Консультации по установке пакетов программ из репозитория Продукта	Нет	Да	Да
Консультации по фактической поддержке оборудования ⁹	Да	Да	Да

2 В рамках одного Запроса производится техническая поддержка по одной проблеме (теме вопроса). Для вопроса по другой проблеме (теме) Пользователь создает новый Запрос.

3 Документация на продукты: basealt.ru/documentation, вики: wiki.altlinux.org

4 bugzilla.altlinux.org

5 errata.altlinux.org, cve.basealt.ru

6 Через репозиторий Продукта.

7 В отношении OEM-разливки образа и подготовки кастомизированного образа см. пункт 4.2.3 Правил.

8 В объеме эксплуатационной документации на Продукт.

9 Пользователь предоставляет спецификацию оборудования. Служба сопровождения сообщает имеющуюся информацию о поддержке данного оборудования со стороны ОС.

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Анализ совместимости оборудования и поиск возможности его использовать с Продуктом ¹⁰	Нет	Да	Да
Прием сообщений об ошибках ¹¹	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте ¹²	Нет ¹³	Да	Да
Консультации по установке программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий ¹⁴	Нет	Да	Да
Консультации по настройке терминального сервера и клиентов для подключения к нему	Да	Да	Да
Консультации по установке Продукта в используемую среду виртуализации ¹⁵	Нет	Да	Да
Воспроизведение проблемы на стенде Службы сопровождения при наличии технической возможности ¹⁶	Нет	Да	Да
Удаленное подключение к рабочей системе Пользователя для анализа проблемы ¹⁷	Нет	Да	Да
Консультации по использованию Продукта в доменных корпоративных сетях (в том числе гетерогенных ¹⁸), настройке групповых политик и миграции решений с Active Directory ¹⁹	Нет	Да	Да
Консультации по использованию Продукта для организации VDI-инфраструктуры на базе OpenUDS	Нет	Да	Да

- 10 Служба сопровождения по запросу Пользователя проводит анализ возможности использовать оборудование, по возможности предлагает варианты настройки ОС для данной цели.
- 11 Если Пользователь сообщает об ошибке в пакете, не входящем в Продукт, для которого осуществляется сопровождение, то сообщение об ошибке принимается, но консультаций по пакету, как правило, не предоставляется.
- 12 «Базальт СПО» с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления ошибки.
- 13 Исправление ошибки производится в соответствии с общими планами развития продукта.
- 14 Относится к продуктам, для которых информация о совместимости опубликована (<https://www.basealt.ru/product-compatibility>).
- 15 Включает консультации по установке ОС Альт и не включает настройку самой среды виртуализации.
- 16 Клиент предоставляет инструкции, достаточные для воспроизведения проблемы на стенде.
- 17 Служба сопровождения проводит анализ проблемы и выдает рекомендации Пользователю. Пользователь самостоятельно вносит изменения в свою систему. Способ удаленного подключения определяется по согласованию.
- 18 В данном документе под термином "гетерогенная сеть" понимается корпоративная сеть, построенная с использованием ОС Альт и ОС Windows.
- 19 Включает консультации по возможностям Продукта, но не включает проектирование и внедрение. Если иное не указано в договоре поставки, по настоящим Правилам услуга предоставляется по Сертификатам, приобретенным до 02.09.2024. Начиная с 02.09.2024, услуга предоставляется в рамках техподдержки «Альт Домен» (SLA). Уточняйте у менеджера «Базальт СПО», какие Сертификаты необходимо приобрести для получения указанного вида техподдержки.

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Включение пакетов ПО в репозиторий Продукта по инициативе Пользователя (по согласованию с Базальт СПО) при наличии технической возможности	Нет	Нет	Да
Обновление пакетов ПО в репозиторий Продукта по инициативе Пользователя (по согласованию с Базальт СПО) при наличии технической возможности	Нет	Нет	Да
Сборка в репозиторий Продукта драйверов для периферийного оборудования по инициативе Пользователя и при наличии технической возможности	Нет	Нет	Да
Дополнительно для продуктов с сертификатом ФСТЭК России			
Консультации по выполнению требований эксплуатационной документации на Продукт (ПИ ОС Альт СП) при установке, обновлении, реализации средств защиты ²⁰	Нет	Да	Да
Включение пакетов в дистрибутив Продукта (по согласованию с Базальт СПО) с сохранением условий сертификации на Продукт ²¹	Нет	Нет	Да

4.2 Дополнительные условия:

4.2.1 В сопровождение (техническую поддержку) не включается:

- a) Работы по проектированию инфраструктуры и внедрению решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора.
- b) Перевод интерфейса и документации приложений на русский язык.
- c) Консультации по разработке ПО (в том числе скриптов).
- d) Консультации по проблемам, связанным с серверными компонентами и средствами разработчика, в случае поддержки дистрибутивов рабочих станций.

4.2.2 При необходимости Служба сопровождения имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить к нему удаленный доступ.

4.2.3 Консультации в отношении OEM-разливки образа и/или подготовка кастомизированного образа проводятся в рамках поставки по отдельному соглашению и не включаются в техническую поддержку (сопровождение) по настоящим Правилам.

4.2.4 Служба сопровождения имеет право отклонить запрос, если:

²⁰ Не включает в себя участие в аттестационных процедурах Пользователя.

²¹ Может потребоваться заключение отдельного соглашения при включении добавляемых пакетов в область проверки.

- Пользователь самостоятельно модифицировал пакеты ПО, входящие в дистрибутив и/или репозиторий «Альт», и использует их в Продукте;
- Проблемы связаны с используемой Пользователем сетевой инфраструктурой;
- Пользователь отказывается предоставить информацию, необходимую для обработки Запроса;
- Запрос касается продукта, срок поддержки которого завершен.

4.3 Время реакции в зависимости от Уровня сопровождения и приоритета Запроса (в рабочих часах):

Приоритет	Уровень сопровождения «Базовый» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.	Уровень сопровождения «Стандартный» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.	Уровень сопровождения «Расширенный» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.
1	4	1	1
2	8	4	2
3	16	8	4
4	24	16	8
5	32	24	16

5. Приоритеты Запросов

5.1 Приоритет Запроса определяется специалистом Службы сопровождения на основании полученной от Пользователя информации следующим образом:

Номер приоритета	Характер проблемы
1	Полное прекращение работы системы и невозможность нормального функционирования ключевых бизнес-процессов Пользователя
2	Часть программного обеспечения продолжает работать, но его недостаточно для продолжения нормального функционирования ключевых бизнес-процессов Пользователя
3	Некритичные проблемы в работе системы, частичную потерю функционала, которая несет за собой потерю производительности, но не приводит к полному прекращению работы в целом
4	Проблемы, не влияющие на основной функционал, но требующие решения: незначительные ошибки при работе программного обеспечения
5	Вопросы, не требующие срочного решения: ошибки в документации, общие вопросы по использованию

5.2 В случае если информации для установки Приоритета недостаточно, Запросу присваивается Приоритет №5.

5.3 В ходе обработки запроса Служба сопровождения может изменить Приоритет запроса, если Пользователю было предоставлено обходное решение.

6. Дополнительные условия

6.1 ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ГАРАНТИЙ: НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ «БАЗАЛЫТ СПО» ИЛИ ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛИ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ПАРТНЕРОМ, КОНЕЧНЫМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ИЛИ ПЕРЕД ЛЮБЫМИ ТРЕТЬИМИ ЛИЦАМИ ЗА ЛЮБОЙ КОСВЕННЫЙ, СЛУЧАЙНЫЙ, НЕУМЫШЛЕННЫЙ УЩЕРБ, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ ИЛИ ПОТЕРЯННЫЕ ДАННЫЕ, ВРЕД ЧЕСТИ, ДОСТОИНСТВУ ИЛИ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ, ВЫЗВАННЫЙ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ УСЛУГ, СОДЕРЖИМЫМ УСЛУГ ИЛИ ИНЫХ МАТЕРИАЛОВ, К КОТОРЫМ БЫЛ ПОЛУЧЕН ДОСТУП С ПОМОЩЬЮ УСЛУГ.

6.2 При любых обстоятельствах ответственность «Базальт СПО» в соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса России ограничена стоимостью Сертификата, по которому были оказаны Услуги, в отношении которых возникло требование, в течение шести месяцев, предшествующих возникновению требования.

6.3 «Базальт СПО» имеет право (но не чаще, чем раз в полгода) вносить изменения в настоящие Правила с предварительным уведомлением Пользователя о таких изменениях через Портал сопровождения за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Услуги означает согласие Пользователя с новой редакцией Правил.