



Правила сопровождения (Технической поддержки) по Программному комплексу «Альт Домен»

1. Термины и определения

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

1.2 Продукты (или Продукт): программное обеспечение, указанное в Сертификате на сопровождение (техподдержку). Настоящие правила распространяются на Программный комплекс «Альт Домен» (далее ПК «Альт Домен») в объеме поддерживаемых сервисов Серверной и Клиентской частей¹:

1.2.1 Серверная часть (контроллер домена, база данных конфигураций, готовые шаблоны конфигураций) под управлением ОС «Альт Сервер» / «Альт СП» Сервер;

1.2.2 Клиентская часть (доменные службы клиента, включая сервисы авторизации и аутентификации, инструмент применения конфигурации на целевой ОС и инструменты управления объектами домена и групповыми политиками) под управлением ОС «Альт Сервер», «Альт СП» Сервер, «Альт Рабочая станция», «Альт СП» Рабочая станция, «Альт Образование».

1.3 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.

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

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

1.6 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 уровни: Базовый, Стандартный и Расширенный.

¹ Указаны в разделе «Состав продукта» Инструкции по установке (<https://www.basealt.ru/alt-domain>)

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

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

2. Необходимый набор сертификатов для получения техподдержки ПК «Альт Домен»

2.1 Для получения Технической поддержки ПК «Альт Домен» необходимы следующие Сертификаты:

2.1.1 Сертификаты на техническую поддержку серверной части ПК «Альт домен» (пункт 1.2.1) - по количеству контроллеров домена;

2.1.2 Сертификаты на клиентские устройства, управляемые посредством ПК «Альт домен» (пункт 1.2.2) — по количеству клиентских устройств, подключаемых к домену.

2.2 Сертификаты на клиентские устройства должны быть того же Уровня сопровождения, что и сертификаты на серверную часть ПК «Альт домен», которая используется для управления.

2.3 При приобретении Сертификатов Пользователь может указать дату начала действия для каждого Сертификата, но не более трех месяцев с даты выпуска Сертификата. По умолчанию Сертификат начинает действовать с даты передаточного документа.

2.4 Для приобретения Сертификатов на Сопровождение (Техническую поддержку) обращайтесь на адрес sales@basealt.ru.

2.5 Пример:

- Заказчик использует 3 сервера под управлением ОС «Альт Сервер» и 50 рабочих станций под управлением ОС «Альт Рабочая станция». Заказчик создал домен, в составе которого 3 контроллера домена, развернутых на каждом из серверов. Рабочие станции являются клиентами домена (введены в домен).
- Для получения технической поддержки уровня «Стандартный» для данного комплекса в отношении ПК «Альт Домен» требуется приобрести:
 - а) Три сертификата на техническую поддержку серверной части ПК «Альт Домен» уровня «Стандартный»;
 - б) Пятьдесят сертификатов на техническую поддержку клиентской части ПК «Альт Домен» уровня «Стандартный».

3. Порядок получения Сопровождения (Технической поддержки) по Сертификату

3.1 Для получения технической поддержки в отношении ПК «Альт Домен» Пользователь заполняет форму на Портале сопровождения, указывая в ней:

3.1.1 ПК «Альт Домен» в поле «Продукт»;

3.1.2 Номер действующего сертификата по ПК «Альт Домен»

3.2 Информационная система Вендора предоставляет Службе сопровождения информацию обо всех действующих Сертификатах Пользователя по ПК «Альт Домен».

3.3 Служба сопровождения сопоставляет запрос на техподдержку (а также передаваемую Пользователем диагностическую информацию по запросу) со списком действующих сертификатов Пользователя по ПК «Альт Домен».

3.4 Пользователь должен своевременно приобретать / продлевать Сертификаты в соответствии с разделом 2, чтобы обеспечить полноту и непрерывность технической поддержки своей ИТ-инфраструктуры.

3.5 Дата активации сертификата определяется пунктом 2.3 и указывается в Сертификате.

3.6 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.

3.7 Пользователь может использовать свое право на Сопровождение (Техническую поддержку) по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификатах числа экземпляров серверных и клиентских частей Продукта.

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

3.9 «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	РАСШИРЕННЫЙ
Количество Запросов ²	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Каналы приема Запросов	Портал сопровождения	Портал сопровождения. Телефон для запросов с приоритетом 1 и 2	Портал сопровождения, телефон
Время приема Запросов	24x7	24x7	24x7
График работы Службы сопровождения	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни	9:00-19:00 (МСК) в рабочие дни; 24x7 – для запросов с приоритетом 1 и 2
Услуги, относящиеся к ПК «Альт Домен» в целом			
Переход на очередную минорную версию 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 порталу о закрытии уязвимостей ⁵	Да	Да	Да
Доступ к обновлениям Продукта ⁶ (в том числе к обновлениям по безопасности)	Да	Да	Да
Прием сообщений об ошибках ⁷	Да	Да	Да
Исправление ошибок в Продукте ⁸	Нет ⁹	Да	Да
Воспроизведение проблемы на стенде Службы сопровождения при наличии технической возможности ¹⁰	Нет	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 продукт: <https://www.basealt.ru/alt-domain/>, wiki.altlinux.org

4 bugzilla.altlinux.org

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

6 Через репозиторий операционной системы, под управлением которой функционирует Продукт.

7 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.

8 Служба сопровождения с учетом приоритета Запроса проводит анализ возможности исправления ошибки и сообщает Пользователю возможные сроки исправления.

9 Служба сопровождения или Пользователь регистрирует ошибку в <https://bugzilla.altlinux.org/> Исправление ошибки производится в соответствии с общими планами развития продукта.

10 Пользователь предоставляет инструкции, достаточные для воспроизведения проблемы на стенде.

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Удаленное подключение к рабочей системе Пользователя для анализа проблемы ¹¹	Нет	Нет	Да
Выделенный технический менеджер с 9:00 до 18:00 (МСК)	Нет	Нет	Да
Услуги, относящиеся к серверной части ПК «Альт Домен»			
Консультации по установке Продукта ¹²	Да	Да	Да
Консультации по развертыванию нового домена	Да	Да	Да
Консультации по включению контроллера домена в существующий домен	Нет	Да	Да
Консультации по использованию серверной части Продукта в гетерогенных корпоративных сетях ¹³	Нет	Да	Да
Консультации по управлению пользователями и группами	Да	Да	Да
Консультации по настройке групповых политик ¹⁴	Нет	Да	Да
Консультации по планированию миграции инфраструктуры на «Альт Домен» ¹⁵	Нет	Нет	Да
Консультации по миграции серверных решений ¹⁶	Нет	Нет	Да
Консультации по репликации службы каталогов ¹⁷	Нет	Да	Да
Консультации по репликации Sysvol ¹⁸	Нет	Да	Да
Консультации по настройке доверительных отношений (травств) ¹⁹	Нет	Нет	Да

11 Служба сопровождения проводит анализ проблемы и выдает рекомендации Пользователю. Пользователь самостоятельно вносит изменения в свою систему. Способ удаленного подключения определяется по согласованию.

12 В объеме эксплуатационной документации на Продукт. Не включаются консультации по развертыванию и настройкам домена.

13 Консультации по миграции серверных решений в развернутой инфраструктуре пользователя. Консультации по вводу в домен клиентов сторонних ОС оказываются по отдельному договору. Детали уточняйте у менеджера.

14 Консультации Пользователя по настройке инфраструктуры под работу групповых политик. Настройка клиента и контроллера домена для применения групповых политик, установка admx. Применение и настройка политик из admx-шаблонов, предпочтений. Отладка некорректных настроек на стороне клиента.

15 Изучение инфраструктуры Пользователя по предоставленной им информации на предмет возможности миграции. Консультации по выбору сценария, схемы миграции, по выбору стратегии миграции. Консультации по построению тестового стенда, по отработке сценариев миграции на стенде (демонстрация миграции). Не включает в себя подготовку проектной документации.

16 Не поддерживается миграция доменов, созданных на базе Windows Server версии младше 2003 R2.

17 Консультации по настройке репликации службы каталогов с участием контроллера домена "Альт" и по проведению проверки через samba-tool.

18 Консультации по настройке репликации каталога Sysvol с участием контроллера домена "Альт" - через Rsync поверх ssh с аутентификацией в домене «Альт».

19 Консультации по настройке доверительных отношений между контроллером домена «Альт» с одной стороны и Microsoft Active Directory либо ОС Linux - с другой стороны.

Параметры	Уровень сопровождения (поддержки)		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Консультации по настройке резервного копирования домена ²⁰	Нет	Да	Да
Консультации по восстановлению домена в режиме мультимастерной репликации ²¹	Нет	Нет	Да
Консультации по настройке инфраструктурных сервисов, задействованных в функционировании «Альт Домен» ²²	Нет	Да	Да
Консультации по автоматизации процессов в доменной инфраструктуре ²³	Нет	Нет	Да
Услуги, относящиеся к клиентской части ПК «Альт Домен»			
Консультации по миграции клиентских решений на ОС «Альт».	Нет	Да	Да
Консультации по выбору механизма и по настройке аутентификации и авторизации клиентов ²⁴	Да	Да	Да
Консультации по выбору механизма и по настройке аутентификации и авторизации сервисов ²⁵	Нет	Нет	Да
Консультации по настройке на клиентских системах доменных сервисов	Да	Да	Да
Консультации по созданию собственных ADMX-шаблонов групповых политик на базе существующих механизмов применения групповых политик	Нет	Нет	Да

4.2 Дополнительные условия:

4.2.1 В сопровождение (техническую поддержку) не включается:

- а) Работы по проектированию инфраструктуры и внедрению решений. Заказчик производит внедрение (интеграцию) самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора.
- б) Перевод интерфейса и документации приложений на русский язык.
- в) Консультации по разработке ПО.

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

20 Консультации по настройке резервного копирования через инструменты samba_tool - службы каталогов, конфигурации контроллера домена. Консультации по резервному копированию средствами платформы виртуализации.

21 Консультации по восстановлению состояния всего домена из резервной копии одного из контроллеров.

22 Консультации по подбору оптимальных режимов и конфигураций для сервисов ntp, dns, dhcp.

23 Например: синхронизация sysvol, массовое создание пользователей, перемещение пользователей и компьютеров между OU

24 Изучение конфигураций типовых рабочих мест Пользователя по информации предоставленной им. Консультации по выбору оптимальной службы авторизации: sssd / winbind.

25 На базе kerberos, spn, ldaps

4.2.3 Служба сопровождения имеет право отклонить запрос, если :

- a) Пользователь самостоятельно модифицировал пакеты ПО, входящие в дистрибутив и/или репозиторий «Альт», и использует их в Продукте;
- b) Пользователь использовал модифицированный дистрибутив для установки Продукта;
- c) Проблемы связаны с используемыми Пользователем каналами связи;
- d) 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 «Стандартный» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.	Уровень сопровождения «Расширенный» Время реакции, НЕ БОЛЕЕ, рабочие ч.
1	1	1
2	4	2
3	8	4
4	16	8
5	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 процессе 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 «БАЗАЛЬТ 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 вносить изменения в настоящие Правила с предварительным уведомлением Пользователя о таковых изменениях через Портал сопровождения за 30 календарных дней до вступления изменений в силу. Продолжение использования Услуги означает согласие Пользователя с новой редакцией Правил.