УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «СВД ВС»
_____ А.А. Фефилов
«21» августа 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

Д-КПДА.8.5-02-2024

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение содержит сведения о порядке предоставления услуг технической поддержке продуктов ООО «СВД ВС» (далее – СВД).

1.2 Настоящее Положение обязательно для выполнения:

- Главными конструкторами продуктов СВД;

- Персоналом службы технической поддержки СВД;

- Персоналом технических отделов СВД, которые привлекаются к работам, связанных с оказанием технической поддержки;

- Персоналом других подразделений СВД, который привлекаются для выполнения вспомогательных задач, связанных с оказанием услуг технической поддержки.

1.3 Настоящее Положение содержит информацию для предприятий - потребителей продуктов СВД (далее – Заказчиков) по порядку оказания услуг технической поддержки.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Положении используются следующие термины:

Продукт – программный продукт, разработанный и сопровождаемый СВД;

Обновления – новые версии Продукта или его компонентов;

Заказчик – предприятие, правомерно владеющее Продуктом.

Сертификат – документ, выданный СВД, подтверждающий правомочность использования обновлений Продукта и/или содержащий информацию об уровне технической поддержки.

3 УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 СВД предоставляет следующие уровни технической поддержки:

- Базовая техническая поддержка;

- Расширенная техническая поддержка;

- Специальная техническая поддержка.

3.2 Базовая техническая поддержка осуществляется по электронной почте при условии наличия у Заказчика действующего Сертификата на обновление Продукта и включает:

- Консультации по вопросам использования Продукта;

- Информирование пользователей о выявленных уязвимостях и проблемах безопасности;

Примечание – Решение о целесообразности предоставления дополнительных услуг принимает СВД при рассмотрении конкретного запроса Заказчика.

3.3 Расширенная техническая поддержка осуществляется при наличии у Заказчика действующего Сертификата на обновление Продукта и действующего Сертификата технической поддержки и включает следующие дополнительные услуги:

- Оперативное решение проблем;

- Доступ к компонентам Продукта, не включаемым в официальные дистрибутивы;

- Внесение изменений в Продукт;

- Расширение функциональности Продукта;

- Базовая техническая поддержка предыдущих версий Продукта, сопровождаемых СВД.

3.4 Специальная техническая поддержка включает услуги, предоставляемые в соответствии с договорами, по индивидуальным требованиям Заказчика.

Договор на оказание специальной технической поддержки может включать, например, следующие положения:

- Оказания услуг на территории Заказчика или в месте эксплуатации изделия Заказчика;

- Специальный порядок оказания услуг, в том числе в соответствии с требованиями отдельных национальных, межгосударственных, международных, отраслевых и иных стандартов, норм, регламентов, положений, нормативно-правовых актов, руководящих документов, приказов и т.п.;

- Специальный порядок приемки услуг;

- Другие особые требования Заказчика.

4 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1 Количество часов

Единицами измерения и отслеживания времени обслуживания, предоставляемого Заказчику со стороны СВД в процессе работы по оказанию технической поддержки, являются Часы. Часы учитываются и суммируются СВД как совокупное время, затраченное на работу по оказанию технической поддержки. Время технической поддержки может расходоваться специалистами СВД, исключая административный персонал.

Примечание – измерение и отслеживание времени производится в рамках расширенной и специальной технической поддержки.

4.2 Срок оказания услуг

Срок оказания услуг технической поддержки составляет один год (если договор или Сертификат не определяет иной срок) и истекает в соответствии с его конечной датой, независимо от использованных (оставшихся неиспользованными) часов работы.

Неиспользованные часы не переносятся на новый или на пролонгированный договор на оказание технической поддержки.

Примечание – Если Заказчик израсходовал предусмотренный лимит времени, то ему направляется соответствующее уведомление, а предоставление технической поддержки приостанавливается до заключения нового договора (дополнительного соглашения) на техническую поддержку.

4.3 Воспроизведение проблемы на оборудовании заказчика

При локализации проблемы и воспроизведении проблемной ситуации СВД использует отладочные эталонные аппаратные платформы. При невозможности воспроизведения проблемы на эталонной платформе возможен вариант, когда по согласованию с СВД поиск решения, в дополнение к использованию эталонной платформы, производится на конфигурации целевого оборудования Заказчика. Расходы на доставку в СВД и на возвращение любого оборудования Заказчика, включая возможные дополнительные расходы (налоги, пошлины и т.д.), оплачиваются Заказчиком.

4.4 Экспериментальные обновления

Экспериментальные обновления Продукта или его компоентов передаются Заказчику для проверки работоспособности внесенных изменений и решений заявленных ими проблем. Заказчику необходимо проводить их полное тестирование и сообщать СВД результаты использования обновлений.

После получения экспериментального обновления Заказчик должен его протестировать и сообщить СВД о результатах использования обновления в течение месяцы после получения обновления.

Запрещается использование экспериментальных обновлений в изделиях Заказчика, сертифицированных по требованиям информационной и/или функциональной безопасности.

4.5 Оперативные обновления

После того, как Заказчик подтвердит, что экспериментальное обновление решает проблему, СВД имеет право выпустить оперативное обновление Продукта, или его компонентов.

Оперативное обновление создаётся в расчете на поддерживаемую версию Продукта. Однако, в некоторых обстоятельствах от Заказчика может потребоваться переход на более новую версию Продукта.

После получения оперативного обновления Заказчик должен интегрировать его в свой проект, окончательно его протестировать и сообщить СВД о результатах использования обновления в течение месяца после получения обновления.

5. ВЗАМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И СВД

5.1 Способы взаимодействия

Для взаимодействия Заказчика с СВД доступны следующие способы связи:

- Электронная почта support@kpda.ru.

- Телефон (многоканальный) +7 812 346-89-56, +7 812 317-55-56.

- Другие способы (по согласованию).

5.2 Содержание запроса

Для быстрого и эффективного разрешения проблем Заказчик должен предоставить в СВД следующую информацию:

- Общая информация, которая должна четко формулировать суть проблемы.

- Степень срочности проблемы для подаваемого запроса (см. ниже подраздел «Срочность проблемы в подаваемом запросе») и назначаемый ей приоритет.

- Подробное описание проблемы, в том числе ожидаемое и наблюдаемое поведение.

- Версии программного обеспечения и аппаратных средств.

- Подробное описание используемых совместно с Продуктом аппаратных средств.

- Выводы штатных диагностических утилит, файлы системных журналов, файлы с сообщениями об ошибках и другие материалы, значимые для распознавания проблемной ситуации.

- Тестовый пример. Это наиболее важная часть информации, которую может и должен предоставить Заказчик. Для тестового примера должны быть описаны точные шаги по воспроизведению проблемной ситуации. Пример должен как можно более точно локализовать проблему с точки зрения привязки к конкретным программным компонентам.

5.3 Если запрос Заказчика содержит описание нескольких проблем, то запрос должен быть разделен на несколько тематических запросов.

5.4 Время работы службы технической поддержки

СВД оказывает услуги технической поддержки в предусмотренные законодательством Российской Федерации рабочие дни с 10:00 до 18:00 по Московскому времени.

Примечание – Договор на специальную техническую поддержку может предусматривать иное время оказания услуг.

5.5 Участие СВД в локализации проблем

Если Заказчику не удается локализовать проблему в виде тестового примера, воспроизводящего ошибку, то он может обратиться за помощью к СВД. Время, которое СВД затратит на локализацию проблемы вместо Заказчика, будет зачтено в качестве израсходованного ресурса по технической поддержке.

6 РЕГИСТРАЦИЯ ОШИБОК

6.1 Не все из заявляемых Заказчиками проблем являются результатом ошибок в Продуктах. Те проблемы, которые действительно являются следствием ошибок и которые были локализованы, воспроизведены и подтверждены СВД, подлежат регистрации.

6.2 После того, как СВД удалось воспроизвести проблемную ситуацию, происходит выполнение плановой последовательности действий, предложение временных процедур решения или конечных решений в зависимости от срочности и важности проблемы.

7 ЛИЦА, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ ПЕРВИЧНЫЕ КОНТАКТЫ

Число лиц, которые могут использовать техническую поддержку, определяется договором или Сертификатом. Ответственные лица Заказчика координируют следующую деятельность:

- расстановка приоритетов для проблем, передаваемых на рассмотрение СВД;

- обязательное доведение до персонала Заказчика, работающего по проекту, всей информации (запросов, ответов, отчетов и т.д.), получаемой от СВД;

- осуществление координации работ с СВД;

- получение отчетов и информации по расходованию часов в рамках приоритетной технической поддержки.

- контроль точности выполнения рекомендаций по проблеме, формулируемых СВД при отработке запроса Заказчика.

8 СРОЧНОСТЬ ПРОБЛЕМ

8.1 Уровни срочности

Степень срочности проблемы в запросе определяет, в какой степени проблема в Продукте влияет на процесс разработки или эксплуатации изделия Заказчика.

Примечания:

1. Запросы с указанием степени срочности возможны при оказании услуг расширенной и специальной технической поддержки.
2. До подтверждения проблемы степень срочности носит предположительный характер.

Ниже приводятся уровни срочности, присваиваемые запросу Заказчика.

Уровень срочности	**Описание категории срочности**
Критическая	Заказчик предположил наличие проблемы в Продукте, из-за которой невозможна дальнейшая разработка изделия Заказчика или предполагаемая проблема делает невозможным дальнейшую эксплуатацию изделия Заказчика до нахождения решения.
Серьезная	Заказчик предположил наличие проблемы в Продукте, которая затрагивает базовые функции изделия Заказчика, но не ведет к остановке работ у Заказчика по разработке изделия Заказчика; или ошибка существенно воздействует на эксплуатационные возможности изделия Заказчика. К данной категории срочности обычно приводит использование временной процедуры устранения проблемы, имеющей изначально категорию «Критическая».
Низкая	Заказчик предположил наличие проблемы в Продукте, которая доставляет некоторые неудобства, но не приводит к остановке разработки или в минимальной степени влияет на эксплуатационные возможности изделия Заказчика.

8.2 Сроки решения проблем

Для технической поддержки определены следующие сроки решения проблем в зависимости от уровня срочности:

Уровень срочности	**Начальный срок ответа**	**Начальный срок на решение проблемы**	**Предлагаемое решение**	**Критерий закрытия запроса по проблеме**
Критическая	4 часа	5 дней	Временная процедура устранения проблемы или оперативное обновление Продукта	Оперативное обновление Продукта
Серьезная	8 часов	Не определено	Временная процедура устранения проблемы, разъяснение и/или	Разрешение проблемы в будущей версии

Уровень срочности	Начальный срок ответа	Начальный срок на решение проблемы	Предлагаемое решение	Критерий закрытия запроса по проблеме
			зарегистрированный отчет по проблеме	Продукта
Низкая	16 часов	Не определено	Зарегистрированный отчет по проблеме, немедленные действия не предпринимаются	Проблема находится в стадии разрешения или уже решена в новой версии Продукта

Примечание – Сроки ответа и решения проблемы могут быть переопределены в договоре на оказание специальной технической поддержки.

8.3 Важные разъяснения и определения

1) СВД оставляет за собой право переквалифицировать уровень срочности заявленной проблемы, если представленное описание не соответствует данному выше описанию категорий срочности. Степень срочности может также изменяться по результатам анализа проблемы по мере предложения временных процедур или других решений.

2) Если от Заказчика поступает более чем один запрос со срочностью «Критическая», то СВД может запросить Заказчика расставить приоритеты для этих нескольких проблем.

3) Сроки предоставления постоянных или временных решений применимы только к поддерживаемым версиям.

4) Заказчик должен представить тестовый пример, с помощью которого СВД сможет воспроизвести проблемную ситуацию на эталонном оборудовании СВД с использованием поддерживаемых версий Продукта. Отсчет сроков предоставления постоянных или временных решений начинается с того момента, когда СВД удается воспроизвести проблемную ситуацию.

5) Если в установленное начальным сроком разрешения проблемы время не удается найти удовлетворительного решения, то СВД предоставляет план мероприятий по разрешению проблемы.

6) Для предложенных постоянных или временных решений могут потребоваться обновления до новых версий Продуктов.

7) Начальный срок ответа и начальный срок на решение проблемы предполагают использование основных рабочих дней и часов работы, исключая выходные и предусмотренные законодательством Российской Федерации праздничные дни. Отсчет начального срока ответа начинается с момента поступления запроса в службу технической поддержки. Отсчет начального срока на разрешение проблемы начинается с момента, когда проблему удается локализовать на эталонной платформе или на целевой платформе заказчика.

8) Расходы на доставку на территорию СВД и на возвращение клиентского оборудования, включая возможные дополнительные расходы (налоги, пошлины и т.д.) оплачиваются Заказчиком.

9 ОГРАНИЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка имеет следующие ограничения:

Наименование ограничения	**Описание ограничения технической поддержки**
Внесение изменений в Продукт	СВД не занимается решением проблем, вызванных модификациями, внесенными в продукты СВД Заказчиком или третьими сторонами.
Некоммерческие версии продуктов	Некоммерческие версии программного обеспечения (например, бета-версии, экспериментальные, тестовые) поддерживаются в рамках технической поддержки, только если СВД считаем целесообразным оказать поддержку для этих версий, или если их поддержка предусмотрена договором.
Код Заказчика	СВД не сопровождает, не отлаживает, не тестирует и не занимается коррекцией ошибок кода Заказчика.