ПОЛОЖЕНИЕ О ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

1. ГОЛОСАРИЙ

1.1. **Продукт** – СУБД ПЕРСЕЙ.
1.2. **Исполнитель** – ООО «МТ-Интеграция», являющееся разработчиком и обладателем исключительного права на Продукт.
1.3. **Услуги** – комплекс услуг по технической поддержке Продукта, направленных на получение консультаций по установке и настройке Продукта, оперативных и очередных обновлений Продукта, а также иных услуг, предусмотренных Положением. В случае расхождения условий оказания Услуг по настоящему положению и договору с Исполнителем или партнером Исполнителя, применяются положения договора.
1.4. **Сертификат** – документ, предоставляющий Конечный пользователю право на получение Услуги.
1.5. **Конечный пользователь** – ЮЛ (юридическое лицо) или ИП (индивидуальный предприниматель), которые приобрели Продукт для собственных нужд, а не для перепродажи.
1.6. **СТП** (служба технической поддержки) – подразделение Исполнителя, обеспечивающее предоставление Услуги.
1.7. **Запрос** – обращение Конечного пользователя по установленным в настоящем Положении каналам связи в СТП.
1.8. **Обращение** – Запрос Конечного пользователя на получение Услуги зарегистрированный в системе хелпдеска, включающий в описание проблемы, связанной с Продуктом, или вопроса по Продукту.
1.9. **Время реакции** – определенный промежуток времени, в течение которого СТП реагирует на Обращение Конечного пользователя. Начальной точкой интервала считается момент уведомления Конечного пользователя о регистрации Обращения в системе хелпдеска, полученного через Телефон, Портал или Личный кабинет, конечной точкой – начало обработки Обращения сервисными инженерами, зафиксированное в системе хелпдеска.
1.10. **Время решения** – определенный промежуток времени, в течение которого СТП выполняет обработку Обращения Конечного пользователя. Начальной точкой интервала считается момент уведомления Конечного пользователя о регистрации Обращения в системе хелпдеска, полученного через Телефон, Портал или Личный кабинет, конечной точкой – завершение обработки Обращения сервисными инженерами в системе хелпдеска. При учете Времени решения исключаются интервалы времени, когда Обращение находится вне зоны ответственности СТП, например, если ожидается предоставление дополнительной информации (уточняющей или необходимой для решения Обращения) от Конечного пользователя.
1.11. **Документация** – руководства и инструкции, размещенные в "Справочном центре", на установочном диске, лицензионные соглашения с Конечными пользователями, дополнительные материалы, опубликованные на официальных ресурсах Правообладателя, и любая другая распространяемая как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.
1.12. **Телефон** – многоканальный телефон +7 499 648-60-88 (СТП).
1.13. **Почта** – адрес электронной почты info@perseydb.ru
1.14. **Дополнительные услуги** – услуги, оказание которых не предусмотрено в рамках технической поддержки Продукта. Дополнительные услуги оказываются Исполнителем по

запросу Конечного пользователя. Перечень дополнительных услуг указан в отдельном документе, который может быть предоставлен по запросу Конечного пользователя.

2. Порядок оказания Услуги по Сертификату

2.1. Конечный пользователь имеет право на получение Услуги в соответствии с действующим Сертификатом только в отношении того Продукта, на который распространяется действие Сертификата, и исключительно в рамках указанного в Сертификате количества приобретенных лицензий на Продукт.
2.2. С момента приобретения Сертификата Конечный пользователь получает право на получение Услуги, если иной период оказания Услуги не указан в Сертификате или в договоре с Исполнителем или партнером Исполнителя.
2.3. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с настоящим положением и договором с Исполнителем или партнером Исполнителя. Исполнитель вправе отказать Конечному пользователю в оказании услуг, не предусмотренных настоящим положением и/или Сертификатом.
2.4. Для оказания Услуг Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Конечный пользователем.

3. Обязательства и ответственность Сторон

3.1. Конечный пользователь обязуется не уступать право требования третьим лицам в части оказания Услуг, использовать Услуги только в отношении Продукта, на который распространяется действие Сертификата и исключительно в рамках указанного в Сертификате количества лицензий на Продукт.
3.2. Конечный пользователь обязуется устанавливать обновления в соответствии с инструкциями в Справочном центре или предоставленными инструкциями СТП в случае, если инструкции противоречат друг другу или имеют разную последовательность, руководствоваться инструкциями, предоставленными СТП.
3.3. При отступлении от предоставленных инструкций, Конечный пользователь берёт на себя ответственность за последующую работоспособность Продукта.
3.4. Конечный пользователь обязуется выполнить следующие рекомендации перед применением обновлений и инструкций, предоставленных СТП на функционирующей инфраструктуре:

- создать резервную копию данных или программного обеспечения, если такие данные и Продукта удаётся идентифицировать, в случае невозможности идентификации затронутого ПО или данных, создать резервную копию всех возможных данных;
- применить обновление или инструкции, в первую очередь на тестовом контуре, полностью повторяющим тестируемый сервис.

3.5. Если Конечный пользователь привлекает Исполнителя для создания образа операционной системы, установки или использования любого стороннего программного обеспечения или материалов в рамках оказания Услуги, Конечный пользователь подтверждает наличие у него права использования программного обеспечения.
3.6. Конечный пользователь несет ответственность за резервное копирование своих данных и программного обеспечения.
3.7. Исполнитель не несет ответственности за любую потерю, повреждение или утерю данных, или программного обеспечения Конечного пользователя.
3.8. Исполнитель не несет ответственности за использование стороннего программного обеспечения, предоставленного Конечным пользователем.
3.9. Исполнитель не осуществляет проверку наличия у Конечного пользователя прав на использование программного обеспечения. При использовании Конечным пользователем

стороннего программного обеспечения без соответствующей лицензии, риск наступления негативных последствий несет Конечный пользователь.
3.10. При предоставлении Конечнечному пользователю доступа к онлайн-ресурсам в рамках Услуг, Конечный пользователь обязуется не злоупотреблять правами, а также соблюдать правила использования ресурсов.

4. Уровни Технической поддержки

№	Категория	Приоритет	Стандартный	Расширенный
1.	**Инцидент**			
1.1.	Время реакции	Высокий	Не более 2 часов	Не более 1 часа
1.2.	Время решения		Не более 18 часов	Не более 4 часов
1.3.	График предоставления услуг		09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ	Круглосуточно (24x7)
1.4.	Время реакции	Средний	Не более 8 часов	Не более 2 часов
1.5.	Время решения		Не более 36 часов	Не более 9 часов
1.6.	График предоставления услуг		09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ	09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ
1.7.	Время реакции	Низкий	Не более 8 часов	Не более 2 часов
1.8.	Время решения		Не более 90 часов	Не более 27 часов
1.9.	График предоставления услуг		09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ	09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ
2.	**Консультация**			
2.1.	Время реакции	-	Не более 2 часов	Не более 1 часа
2.2.	Время решения		Не более 90 часов	Не более 27 часов
2.3.	График предоставления услуг		09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ	09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ
3.	**Запрос на изменения**			
3.1.	Время решения	-	-	Не более 10 рабочих дней
3.2.	График предоставления услуг		-	09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с Пн по Пт, кроме выходных и праздников РФ

5. Дополнительные условия

5.1. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких задач, он может быть зарегистрирован в виде нескольких Обращений с разными степенями критичности.
5.2. Служба технической поддержки предоставляет консультации только по установке и настройке программ, входящих в состав Продукта.
5.3. Состав услуг, предоставляемых Конечному пользователю, определяется действующим Сертификатом на продукт.
5.4. Исполнитель не несёт ответственности за установленный и настроенный Конечным пользователем Продукт, на которой будут предоставляться услуги технической поддержки, а также за техническое состояние оборудования.
5.5. Исполнитель не несёт ответственности за неправильную эксплуатацию Продукта, приведшую к потере его работоспособности в результате непроведения Конечным пользователем своевременных регламентных работ таких как настройка конфигураций авто вакуум, своевременного выполнения операции vacuum freeze во избежание зацикливания счетчика транзакций или игнорирование сообщений о неисправностях Продукта (Alerts). В такой ситуации Исполнитель имеет право отказать Конечномк пользователю в технической поддержке.
5.6. Срок автоматического закрытия Обращения, по которому Конечный пользователь не проявляет активности - 14 рабочих дней с момента последней активности.
5.7. Служба технической поддержки не оказывает услуг развертывания и настройки инфраструктуры Конечного пользователя.
5.8. Служба технической поддержки не осуществляет оценку корректности действий администраторов, применяемых к вверенной им инфраструктуре.
5.9. Исполнитель не оказывает помощь в разработке программного обеспечения без заключения соответствующего договора с Конечным пользователем.
5.10. Исполнитель вправе отклонить Запрос в случае его несоответствия уровню технической поддержки, указанному в Сертификате.
5.11. Для оказания Услуги Исполнитель оставляет за собой право запросить у Конечного пользователя дополнительную техническую информацию: подробное описание сценария, детальное описание рабочего окружения, журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчеты о конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети, а также образы виртуальных машин с воспроизводящимся сценарием. Исполнитель гарантирует конфиденциальность таких данных и будет использовать эти данные исключительно для оказания услуг технической поддержки по Запросу.
5.12. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента Конечному пользователю будет рекомендовано предоставить удаленный доступ СТП к стендам с воспроизведенным сценарием.
5.13. СТП не гарантирует соблюдение SLA по Запросу:

- в случае отказа Конечнлого пользователя предоставить запрошенную информацию для решения задачи;
- при необходимости скачивания объемных данных, предоставленных Конечным пользователем.

5.14. Мессенджер является вспомогательным способом связи и не заменяет собой Портал или Личный кабинет:

- консультации в Мессенджере оказываются исключительно в рамках активного канала, связанного с Обращением и в контексте исходного Запроса;
- канал инициируется СТП по необходимости или по запросу Конечного пользователя, в рамках решения Обращений с экстренной или высокой критичностью;

- сопутствующие и не связанные с исходным обращением вопросы необходимо оформлять в качестве новых Запросов;
- сотрудники, отвечающие за консультации в рамках корпоративных каналов, в случае личного обращения Конечного пользователя вне канала, связанного с Обращением, имеют право не реагировать на сообщения;
- аудио звонки с возможностью трансляции экрана инициируются по согласованию сторон в рамках оговоренного времени.

5.15. В рамках Технической поддержки Исполнитель не предоставляет консультации:

- по вопросам диагностики инцидентов информационной безопасности;
- по модифицированным программным пакетам, в том числе по продукту с ядрами не из состава дистрибутива или измененными системными библиотеками;
- по задачам, связанным с функционированием каналов связи;
- по вопросам, не описанным в Документации (для уровня обслуживания Стандартный);
- по разработке таких решений автоматизации процессов, как написание скриптов и сценариев;
- проектирование архитектуры, инфраструктуры и внедрение Продукта;
- оптимизация производительности функционирования Продукта;
- оптимизация функционирования прикладных систем с подключенным к ним Продуктом;
- администрирование Продукта и проведение своевременных регламентных работ
- Разъяснение технических аспектов работы Продукта;
- проведение мероприятий по резервному копированию/восстановлению Продукта, его компонентов и накопленных данных;
- проверка резервной копии путем проведения тестов по восстановлению из резервной копии;
- тестирование производительности Продукта.

5.16. Решение вопроса по телефону во время обращения возможно, если для подготовки ответа не нужны дополнительные время и информация. Если для решения вопроса Конечный пользователя требуются log-файлы или другие данные, которые нет возможности или сложно корректно и в полном объеме сообщить по телефону, Конечному пользователю необходимо создать Запрос на Портале или Личном кабинете. Если по каким-либо причинам Конечный пользователь не может это сделать, сотрудник СТП заводит запрос от имени Конечного пользователя:

- срок подготовки ответа соответствует степени критичности обращения и уровню Технической поддержки;
- если ответ предполагает объёмный текст, то он предоставляется на Портале или в Личном кабинете в виде комментария к Запросу.

5.17. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в настоящее положение без дополнительного письменного извещения Конечный пользователя. Актуальная версия положения размещена на сайте Исполнителя.

5.18. Конечный пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в настоящем Положении. Конечный пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений в Положение.