

Положение о технической поддержке "Платформа Боцман"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок оказания услуги по технической поддержке "Платформа Боцман" (далее - Услуги).

1.2. По договору с Исполнителем или партнером Исполнителя пользователю передается сертификат (далее - Сертификат), который предоставляет его владельцу (далее - Пользователь) в течение периода, указанного в сертификате, право на получение Услуги в отношении указанного в нем программного продукта (далее - Продукт). Сертификат действителен в течение срока, указанного в документе, и содержит информацию о типе и назначении лицензии, уровне предоставляемых Услуг, количестве лицензируемых установок или вычислительных ресурсов, а также версии Продукта и сроке действия лицензии. Сертификат передаётся Пользователю через личный кабинет, если иной способ не установлен договором, и является основанием для получения обновлений, консультаций и иных видов технической поддержки в рамках настоящего Положения.

1.3. Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением, а также договором, заключенным между ООО "Платформа Боцман" (далее - Исполнитель) и Пользователем или партнером Исполнителя. В случае расхождений условий оказания Услуги по Положению и договору, применяются положения договора.

1.4. Для оказания Услуг Исполнитель вправе привлекать партнеров.

2. Прием и регистрация обращений

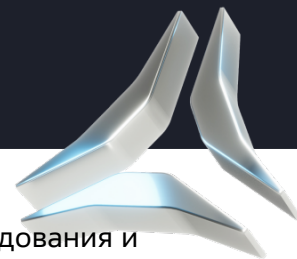
2.1. Для направления обращения необходимо убедиться в отсутствии подходящего решения на портале документации Исполнителя по адресу: <https://docs.bootsman.tech> и в базе знаний по адресу: <https://wiki.astralinux.ru/kb>. При заполнении темы обращения в форме Личного кабинета <https://lk.astra.ru/> (далее - Личный кабинет) близкие по теме решения из базы знаний предлагаются автоматически.

2.2. Приём обращений на техническую поддержку (далее - Запрос), конфиденциальность и способы взаимодействия:

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в процессе обработки Запросов, включая информацию о выявленных ошибках, несоответствиях и уязвимостях, в соответствии с требованиями информационной безопасности.

2.2.1. Личный кабинет (web-ресурс):

- Приём Запросов осуществляется круглосуточно (24/7) по адресу <https://lk.astra.ru/>;
- Оповещения о регистрации Запроса автоматически направляются на электронную почту Пользователя с адреса no-reply@astralinux.ru;
- Инструкция по использованию Личного кабинета доступна по адресу <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>;
- Для регистрации Запроса в Личном кабинете необходимо:
 - Чётко сформулировать проблему или вопрос;
 - Подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать время проявления проблемы, приложить журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчёты о



конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети.

2.2.2. Телефон:

- В рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени по многоканальному номеру +7 (495) 369-48-16 доб. 3 или 8 (800) 222-07-00 доб. 3;
- Круглосуточно (24/7) - только для Запросов со степенью критичности "Экстренная" и "Высокая" при уровне обслуживания "Привилегированный";
- Для получения обратной связи по телефону Пользователь указывает контактное лицо, номер телефона и предпочитаемое время для связи;
- Оказание консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительное время и дополнительная информация. Если необходимы диагностические данные, которые невозможно полностью передать по телефону, Пользователь создаёт Запрос в Личном кабинете. Исполнитель вправе рекомендовать создать такой Запрос либо, при невозможности, завести его от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует степени критичности и уровню услуги. При необходимости инструкции и файлы прикладываются к заведённому Запросу;
- Для регистрации Запроса по телефону необходимо подготовить идентификационные данные: наименование организации, ИНН, почту, указанную в регистрационных данных аккаунта, или номер Сертификата.

2.2.3. Мессенджер - Mattermost:

- Канал создаётся по адресу <https://support.astralinux.ru/im>;
- Возможность создания ссылки-приглашения на канал предоставляется во время работы над Запросами "Высокой" или "Экстренной" критичности на уровне "Привилегированный" и может быть инициирована Пользователем или Исполнителем;
 - Консультации в Мессенджере оказываются исключительно в рамках активного канала, связанного с Запросом, и в контексте исходной темы;
 - Сопутствующие и несвязанные вопросы оформляются отдельными Запросами;
 - Сотрудники, отвечающие за консультации в корпоративных каналах, вправе не реагировать на личные обращения Пользователя вне канала;
 - Аудиозвонки с возможностью трансляции экрана инициируются по согласованию сторон.

2.3. Степень критичности определяется Пользователем при формировании Запроса. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена Исполнителем в процессе работы над Запросом.



Степени критичности	Описание последствий	Время реакции* для уровня "Стандартный"	Время реакции для уровня "Привилегированный"
Экстренная	Проблема с Продуктом, влияющая на непрерывность ведения бизнес-процессов Пользователя посредством прерывания работоспособности Продукта или вызывающая потерю данных, установку стандартных настроек в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью данных. Решение при этом отсутствует.	4 рабочих часа	2 часа
Высокая	Проблема, вызывающая воздействие на функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению/потере данных или прерыванию работоспособности Продукта. Продукт частично выведен из строя, однако непрерывность основных бизнес-процессов Пользователя не нарушается. Временное решение отсутствует.	8 рабочих часов	4 часа
Средняя	Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта и на бизнес-процессы Пользователя.	12 рабочих часов	6 рабочих часов



Степени критичности	Описание последствий	Время реакции* для уровня "Стандартный"	Время реакции для уровня "Привилегированный"
Низкая	Другие не критичные Запросы, не упомянутые выше.	16 рабочих часов	8 рабочих часов

** Время реакции - временной период, в течение которого Запрос может находиться на стороне Исполнителя. Отсчет времени начинается с момента уведомления Пользователя о регистрации Запроса, полученного через Личный кабинет или Телефон, либо с момента получения необходимой для решения задачи дополнительной информации и завершения загрузки предоставленных данных. В течение этого временного периода Исполнитель гарантированно возьмет Запрос в работу и предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения задачи, указанной в Запросе. Решение проблемы по Запросу осуществляется в непрерывном режиме до закрытия Запроса.*

3. Обработка запросов

3.1. Обработка Запросов производится по рабочим дням с 09:00 до 18:00 (по московскому времени), а для степеней критичности "Экстренная" и "Высокая" при уровне обслуживания "Привилегированный" - круглосуточно (24/7).

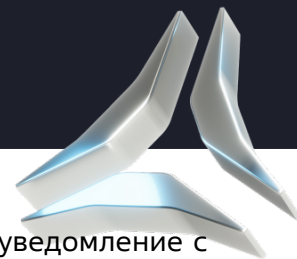
3.2. Исполнитель вправе отклонить Запрос в следующих случаях:

- Запрошенная Услуга выходит за рамки уровня технической поддержки, установленного в Сертификате;
- Наименование, тип лицензии, назначение, версия, а также количество установок или параметры лицензируемых ресурсов Продукта не соответствуют сведениям, указанным в Сертификате;
- Пользователь отказался предоставить либо предоставил неполную или недостоверную информацию, необходимую для обработки Запроса.

3.3. Если в ходе работы над Запросом появляются задачи, выходящие за его рамки, а также когда поступает Запрос с описанием нескольких задач, Исполнитель может выделить и оформить их отдельными Запросами с разными степенями критичности.

3.4. Запросы, содержащие задачи на разработку инструкций, выходящих за рамки Документации, с предложениями по развитию функциональных возможностей Продукта, а также по улучшению эргономики интерфейсов его компонентов (далее Предложение), с конфигурациями не описанными в Документации (далее Альтернативная конфигурация), ошибками, после подтверждения и сбора необходимой информации переводятся в статус "Передано профильной команде" и отрабатываются без времени реакции. Пользователь оповещается по мере поступления информации от профильных команд Исполнителя по таким Запросам или по готовности задачи.

3.5. Срок автоматического закрытия Запроса, находящегося на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 7 календарных дней с момента

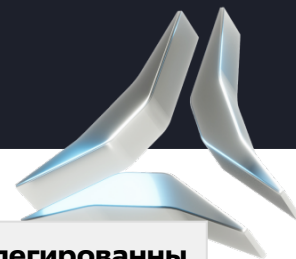


последней реакции. На 3-й день бездействия Пользователю направляется уведомление с напоминанием о необходимости реакции для продолжения работ. На 7-й день Запрос автоматически закрывается, однако в течение следующих 3 календарных дней Пользователь может возобновить работы по нему, оставив комментарий. По истечении 10 календарных дней с момента последней реакции Запрос считается решённым окончательно, без возможности его переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новый Запрос, ссылаясь на предыдущий и следуя инструкциям из решённого Запроса.

4. Уровни Технической поддержки

В рамках Положения Исполнитель обеспечивает предоставление следующего перечня услуг в соответствии с уровнем обслуживания:

№	Услуга	Стандартный	Привилегированный
4.1.	Доступ к минорным обновлениям Продукта ¹	+	+
4.2.	Возможность перехода на актуальное мажорное обновление Продукта ¹	+	+
4.3.	Консультации по миграции на мажорное обновление Продукта	+	+
4.4.	Регистрация ошибок, уязвимостей, несоответствий и Предложений с отслеживанием их статуса через Исполнителя ²	+	+
4.5.	Консультации по установке и базовой настройке Продукта	+	+
4.6.	Консультации по функциональным возможностям Продукта ³	+	+
4.7.	Моделирование сценариев на тестовом стенде Исполнителя при наличии технической возможности	-	+



№	Услуга	Стандартный	Привилегированный
4.8.	Удаленное подключение к системе Пользователя для сбора информации, необходимой для решения Запроса ⁴	-	+
4.9.	Инцидент-менеджер*	-	+

¹ Доступ к обновлениям, а также переход на актуальную мажорную версию Продукта (без перехода на новый Продукт, если иное не предусмотрено в отдельном договоре между пользователем и Исполнителем или партнером Исполнителя) возможен при наличии активного Сертификата на техническую поддержку.

² Регистрация ошибок, уязвимостей, несоответствий и Предложений производится через Запрос в Личном кабинете. Исполнитель анализирует Запрос и при необходимости регистрирует задачу во внутренней информационной системе, осуществляет информирование и взаимодействие с Пользователем по задаче через Запрос.

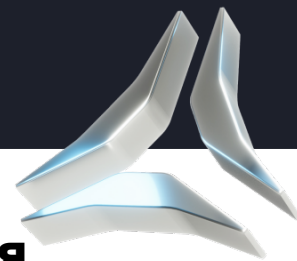
³ Предоставление информации о назначении, возможностях и особенностях использования функций Продукта. Услуга включает разъяснение принципов работы с Продуктом, помощь в освоении его инструментов и рекомендации по их применению для решения задач Пользователя.

⁴ Удаленное подключение к информационной системе Пользователя осуществляется после получения согласия на доступ к инфраструктуре в письменной или электронной форме. Подключение производится в рамках контекста Запроса по согласованию сторон. Дополнительно, стороны согласуют программное средство и время подключения.

* Пользователь вправе запросить назначение инцидент-менеджера для координации работ по зарегистрированному Запросу с типом "Инцидент". Услуга предоставляется в случае, если в процессе обработки Запроса подтверждается степень критичности "Высокая" или "Экстренная". Инцидент-менеджер координирует действия по устранению инцидента, обеспечивая прозрачность работ и предоставляя актуальную информацию о статусе и сроках решения. Назначение и участие инцидент-менеджера осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

По окончании срока оказания Услуг по Сертификату сопровождение Продукта осуществляется в режиме самообеспечения: сохраняется доступ к Личному кабинету (без возможности обращения в техническую поддержку), portalу документации, базе знаний и минорным обновлениям той версии Продукта, право использования которой было предоставлено Пользователю по соответствующей лицензии.

После окончания срока предоставления Услуги период активации также завершается, и работа Продукта ограничивается согласно условиям, указанным в Документации. Для восстановления полного доступа к возможностям Продукта потребуется продлить действие Сертификата.



5. Общий порядок взаимодействия

5.1. В рамках уровня "Привилегированный", при наличии подтвержденной технической возможности, определенной по результатам предварительной оценки, Исполнитель оказывает содействие при проведении миграции с существующих систем на Продукт, установке и настройке необходимого программного обеспечения, а также предоставляет консультации по эксплуатации стороннего программного обеспечения, используемого совместно с Продуктом.

5.2. Консультации по установке и настройке Продукта оказываются в рамках руководств и инструкций, размещенных в справочном центре и базе знаний, на установочном диске, лицензионном соглашении с конечным Пользователем, дополнительных материалах, опубликованных на официальных ресурсах Исполнителя, и любой другой распространяемой как в печатной, так и в электронной форме информации, 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 (далее - Документация) или известных решений, описанных в Документации, в которой Продукт, его компоненты и стороннее программное обеспечение взаимодействуют установленным и проверенным образом.

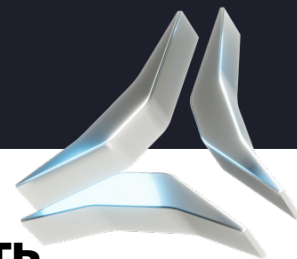
5.3. Оценка необходимости и сроков реализации Предложений является прерогативой Исполнителя. В случае принятия решения о реализации Предложения, доработка Продукта производится в соответствии с внутренней дорожной картой, в последующих обновлениях Продукта.

5.3.1. В случае принятия решения о реализации Предложения, Исполнитель может уведомить Пользователя о планах доработки в ближайшем обновлении Продукта и планируемых сроках его выпуска.

5.4. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента на стенде Исполнителя, Исполнитель может инициировать запрос на удаленное подключение к стендам Пользователя, на которых воспроизведён соответствующий сценарий. Такое подключение осуществляется только после получения согласия Пользователя на доступ к инфраструктуре в письменной или электронной форме. Подключение производится в рамках соответствующего Запроса и по предварительному согласованию сторон, включая выбор программного средства и времени подключения.

5.5. В рамках Услуги не осуществляется:

- Решение проблем настройки каналов связи;
- Разъяснение, оценка действий третьих лиц;
- Диагностика инцидентов информационной безопасности;
- Помощь в разработке стороннего программного обеспечения или общим вопросам программирования;
- Разработка сценариев, скриптов, требующихся для автоматизации процесса (для уровня обслуживания Стандартный);
- Консалтинг и услуги по созданию, настройке инфраструктуры и внедрению решений.



6. Обязательства и ответственность Пользователя

6.1. Пользователь обязан:

6.1.1. Устанавливать и своевременно обновлять Продукт в соответствии с инструкциями, размещенными в Справочном центре или инструкциями, предоставленными специалистами Исполнителя. В случае несоблюдения инструкций, Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта.

6.1.2. Выполнять следующие рекомендации перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Исполнителем, на функционирующей инфраструктуре:

- Выполнять резервное копирование затрагиваемых данных и компонентов перед внесением изменений, обеспечив возможность полного восстановления соответствующей функциональности;
 - Рекомендуемая частота регулярного резервного копирования - не реже одного раза в день для критичных систем и одного раза в неделю для остальных;
- В случае невозможности точной идентификации затронутого программного обеспечения или данных создавать резервную копию всей конфигурации;
- Сохранять персональную информацию и настройки пользователей, включая их файлы, конфигурации, документы и прочее.
- Применять обновления и инструкции в первую очередь на тестовом контуре, идентичном продуктивному.

6.1.3. Не нарушать функционирование, не создавать помехи в использовании онлайн-ресурсами Исполнителя, к которым был предоставлен доступ.

6.2. Пользователь несет ответственность:

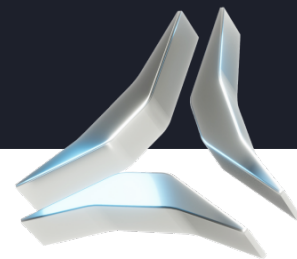
- За резервное копирование своих данных из своей инфраструктуры в системе резервного копирования и программного обеспечения;
- За соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, а также программного обеспечения иных разработчиков.

6.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Исполнителю третьим лицам, вытекающие из настоящего Положения.

7. Ограничение ответственности Исполнителя

7.1. Исполнитель не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте по причине не установки Пользователем доступных обновлений Продукта, устраняющих данные недостатки.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо прямые или косвенные последствия какого-либо использования или невозможности использования Продукта и(или) убытки и(или) имущественные потери, причиненные Пользователю и(или) третьим сторонам в результате какого-либо использования, неиспользования или невозможности использования Продукта или отдельных его компонентов и(или) функций, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в его работе, включая, но не ограничиваясь этим: реальный ущерб, упущенная выгода, имущественные потери, связанные с недополученной прибылью, временным или постоянным полным или частичным прекращением или прерыванием коммерческой или производственной деятельности,



утратой данных и информации, ухудшения деловой репутации.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за неоказание Услуги Пользователю по причинам, не зависящим от Исполнителя, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Исполнителя в папку "Спам".

7.4. Исполнитель не несет ответственность за нарушение условий настоящего Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Исполнителем при поступлении или во время оказания Услуги по Запросу.

7.5. Вся охраняемая законом информация, содержащаяся в информационной системе, информационно-телекоммуникационной сети, автоматизированных системах управления Пользователя, не будет доступна для Исполнителя в процессе работы над Запросом. Обнаружение Исполнителем возможности получения доступа к охраняемой законом информации, не является неправомерным, и Пользователь не будет иметь каких-либо претензий к Исполнителю при наступлении данного обстоятельства. Пользователь обязан самостоятельно обеспечить защиту охраняемой законом информации в процессе отработки Исполнителем Запроса.

7.6. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

8. Жизненный цикл Продукта

8.1. Поддержка каждой мажорной версии Продукта осуществляется в течение 9 месяцев для 3 последних последовательных версий.

8.2. Актуальная мажорная версия Продукта поддерживается в полном объеме, включая предоставление минорных обновлений, устранение уязвимостей, исправление ошибок и добавление новых функций.

8.3. Предыдущие мажорные версии Продукта поддерживаются ограниченно, возможны только исправления критических ошибок и уязвимостей. Новые функции и улучшения предоставляются только для актуальной и будущей версии.

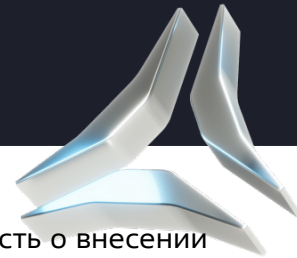
8.4. Общий период поддержки каждой мажорной версии составляет срок актуальности версии плюс период ограниченной поддержки.

8.5. После прекращения поддержки мажорной версии Продукта её функциональность сохраняется в состоянии на момент последнего обновления. Пользователям рекомендуется своевременно переходить на поддерживаемые версии Продукта для получения новых функций, обновлений и исправлений.

9. Прочие условия

9.1. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в Положение. Актуальная версия Положения доступна на официальном сайте Исполнителя: <https://astra.ru/support/technical-regulations/>

9.2. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в



Положении. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.

9.3. В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая Пользователем информация является полной и достоверной.