

**РЕГЛАМЕНТ гарантийного обслуживания
программы для электронных вычислительных машин – Octopus**

1 Назначение и цели документа

1.1 Цели создания документа

Настоящий регламент определяет единый порядок взаимодействия Пользователя и Производителя в рамках Гарантийного обслуживания Программы для ЭВМ Octopus (далее – «ПО Octopus»).

1.2 Назначение документа

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия и зоны ответственности Пользователя и Производителя в процессе гарантийного обслуживания ПО Octopus, в т.ч. в связи с исправлением ошибок в ПО Octopus, с целью обеспечения его бесперебойного функционирования.

Запросы на изменения, влекущие модификацию существующего ПО Octopus (с целью улучшения показателей его производительности, добавление функционала), адаптацию продукта для использования в модифицированном окружении (не требующее полного изменения архитектуры ПО Octopus), автоматизацию новых функций в системе, не рассматриваются в рамках данного Регламента.

2 Термины и определения

Таблица 1 – Аббревиатуры и сокращения специального назначения

Аббревиатура/ Сокращение	Расшифровка аббревиатуры/сокращения
АСУОЗ	Автоматизированная система учета и обработки заявок
АСЗ	Авторизованный специалист заказчика
БД	База данных
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СУБД	Система управления базой данных
СТП	Служба гарантийной поддержки
Octopus	Octopus

3 Объем гарантийного обслуживания

Таблица 2 - Состав гарантийного обслуживания

Содержание	Наличие
Принятие обращений в службу поддержки	Да
Поддержка версионности ПО Octopus	
Предоставление новых версий ПО Octopus, выпускаемых Производителем на протяжении срока действия гарантийного обслуживания	Да
Обработка обращений, касающихся ПО Octopus	
Разрешение инцидентов/проблем, касающихся функционала (согласно спецификации на ПО Octopus) программных продуктов Octopus	Да
Обработка обращений на реализацию дополнительной функциональности (реализация дополнительной функциональности, не входит в объем работ по гарантийного обслуживания)	Да

*Время приема и обработки заявок Производителем - с 9:00 до 18:00 по МСК кроме выходных и официальных праздников.

4 Общие положения проведения гарантийного обслуживания

Эксплуатация ПО Octopus осуществляется Пользователем (далее — заказчик) самостоятельно.

Гарантийное обслуживание ПО Octopus в рамках данного документа осуществляется специалистами Службы Гарантийного обслуживания Производителя (далее – СТП).

Все обращения в СТП должны фиксироваться и документироваться с помощью используемой у Производителя системы Учета обращений.

Приоритизация и время реакции на Обращения в СТП указаны в Таблице 3.

Таблица 3 - Приоритеты обращений

Приоритет	Признак приоритета	Время реакции
Критичный	Инцидент с ПО Octopus приводит к неработоспособности бизнес-систем, приводит к потере данных, снижает возможность их восстановления.	Не более 8 рабочих часов
Высокий	Возникает ошибка при выполнении операций ПО Octopus, и(или) функциональность ПО Octopus ограничена. Подтверждено влияние на бизнес-системы организации заказчика.	Не более 16 рабочих часов
Средний	Инцидент, не влияющий на бизнес-процессы заказчика, большинство функций приложения выполняются успешно, однако есть ограничения.	не более 3 рабочих дней
Низкий	Ошибки, не влияющие на бизнес-процессы заказчика.	Не более 5 рабочих дней

4.1 Порядок взаимодействия

Обращения принимаются Производителем ПО Octopus – с 9:00 до 18:00 по МСК кроме выходных и официальных праздников.

При регистрации используются следующие типы обращений:

Тип обращения	Описание
Incident	Инцидент касается событий, ограничивающих функционирование системы.
Service request	Запрос на обслуживание, прочие задачи.
Enhancement request	Запрос на добавление дополнительного функционала.

- Основанием для проведения гарантийного обслуживания ПО является заявка от Авторизованного Специалиста Заказчика, определенного Заказчиком (далее АСЗ). Заявка направляется через форму для отправления заявки в системе Производителя и e-mail канала support@octopus-identity.ru
- Заявка должна иметь все необходимые реквизиты для точной идентификации Заказчика, а также должны быть точно и ясно сформулированы задачи, требующие исполнения и предоставлены логи ПО Octopus.

- Каждый запрос должен быть оформлен в виде отдельной заявки.
- Все заявки обрабатываются в порядке поступления. Вне очереди обрабатываются заявки с приоритетом «Критический».
- По невоспроизводимым инцидентам, то есть инцидентам, закономерность возникновения которых установить невозможно, приоритет может быть понижен.
- Каждому запросу, направленному СТП от АСЗ, присваивается уникальный номер, соответствующий приоритет и выделяется соответствующий возникшей проблеме специалист СТП, который занимается проблемой на приоритетной основе и реагирует на нее в сроки, установленные настоящим регламентом. Запросы всех приоритетов оформляются письменно и передаются АСЗ по электронной почте или через АСУОЗ, при этом в запросе фиксируется его приоритет, дата и время оформления запроса.
- АСЗ при составлении обращения в СТП обязан предоставить логи на время возникновения инцидента/проблемы и по просьбе СТП предоставить расширенные логи и логи систем инфраструктуры и/или предусмотреть возможность организации удаленного подключения СТП для анализа и уточнения данных.
- Очередность обработки запросов к СТП определяется согласно установленному приоритету. Выполнение запросов одного типа с одинаковым приоритетом происходит в порядке их хронологической регистрации.
- Для быстрого выполнения запросов, связанных с ошибками/дефектами, могут быть применены обходные (временные) решения. При наличии обходного решения статус запроса пересматривается Производителем в сторону закрытия в случае получения подтверждения от АСЗ о положительном влиянии обходного решения на бизнес-процессы. СТП предоставляет АСЗ временное решение и сообщает о создании проблемы/бага для окончательного решения Обращения.
- Для обращений к Заказчику со стороны Производителя, Заказчиком предоставляются следующие контакты:
E-mail:
Ответственный специалист:

4.2 Зона ответственности заказчика

- 1) Поддержка инфраструктуры (физическая, виртуальная);
- 2) Мониторинг инфраструктуры и ПО, в т.ч. ПО Octopus;
- 3) Резервное копирование системы, необходимое для соблюдения внутренних RTO, RPO;
- 4) Обеспечение ИТ безопасности контура в соответствии с внутренними политиками;
- 5) Обновление базовых систем: ОС, PostgreSQL при согласовании совместимости с ПО Octopus.

4.3 Зона ответственности СТП

- 1) Фиксация обращений, изучение возникшей проблемы, поиск решения.
- 2) Исправление ошибок в ПО Octopus.

4.4 Основание для отказа в гарантийной поддержке

- 1) Отсутствие Имени, Названия Организации/Номера Договора или иного идентификатора заказчика, подтверждающего наличие действующего договора, в рамках которого проводится гарантийное обслуживание;
- 2) Отсутствие предмета/проблемы обращения;
- 3) Обращение на языке отличном от Ru/En;
- 4) Запросы, не относящиеся к компетенции Гарантийного обслуживания Производителя
- 5) Отказ в предоставлении данных по запросу сотрудника СТП;
- 6) Отказ в выполнении рекомендаций сотрудника СТП;
- 7) Запросы, прямо или косвенно, относящиеся к нарушению действующего NDA;
- 8) Запросы, прямо или косвенно, относящиеся к нарушению действующего Законодательства РФ;
- 9) Подтверждение факта внесения изменения в компоненты решений Производителя;
- 10) Искажение предоставляемых данных для гарантийного обслуживания, равно как и предоставление заведомо ложных данных;
- 11) Нарушение Лицензионного Соглашения в отношении ПО Octopus;
- 12) Консультации, относящиеся к функционированию продукт (*)
- 13) Запросы, касающиеся обучения продуктам Производителя (*)
- 14) Запросы, касающиеся оказания консультационных и интеграционных услуг (*)

(*) – данные услуги рекомендуем заказывать у Авторизованных партнеров либо у Производителя по договору об оказании профессиональных услуг по внедрению.

4.5 Управление запросами, поступившими в рамках гарантийного обслуживания

Включает в себя 6 основных этапов:

- Регистрация запроса;
- Первичный анализ запроса;
- Предоставление недостающей информации;
- Выполнение запроса;
- Проверка выполнения запроса;
- Закрытие запроса.

При размещении запросов на исправление ошибки/дефекта АСЗ должен указать следующую информацию:

- подробное изложение ошибки/дефекта с приложением сообщений ПО;
- описание шагов, предпринятых для устранения ошибки/дефекта и их результаты;
- пошаговая инструкция по воспроизведению ошибки/дефекта (тест-кейс), согласно текущему разделу.

- Системные логи.

Необходимо указать все условия, при которых возникает ошибка. Указываются используемые интеграционные системы, актуальные настройки ПО, настройки ОС, показатели систем мониторинга, проводимые подготовительные процедуры и т.п.