

Правила получения Технической поддержки по операционной системе AlterOS

1. Термины и определения

1.1 Техническая поддержка: обеспечиваемые ООО «Алми Партнер» консультации по установке, настройке Продуктов, предоставление обновлений и иные действия, предусмотренные в настоящих Правилах.

1.2 Продукты (или, ПО): операционная система AlterOS Desktop, AlterOS Server, AlterOS Center

1.3 Сертификат на техническую поддержку (или, Сертификат): документ, предоставляющий право Пользователю на получение Технической поддержки в определенном объеме, в определенные сроки и на определенных условиях в соответствии с настоящими Правилами.

1.4 Пользователь: лицо, использующее Сертификат на Техническую поддержку Продуктов.

1.5 Служба поддержки: подразделения Алми Партнер (или действующие от его имени), обеспечивающие предоставление Технической поддержки.

1.6 Личный кабинет: WEB-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Сертификаты на техническую поддержку, создает Запросы и отслеживает их статус.

1.7 Уровень поддержки: набор параметров и характеристик Технической поддержки, включающий в себя перечень вопросов, время и каналы приема заявок и другие, в соответствии с настоящими Правилами. Применяются три уровня поддержки: Базовая, Расширенная и Максимальная.

1.8 Запрос: обращение Пользователя в Службу Поддержки, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, или обращение за консультацией по Продукту.

1.9 Время реакции: время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого технический специалист гарантированно начнет по нему работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения проблемы.

1.10 Правообладатель: разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт (ООО «Алми Партнер»).

2. Порядок приобретения Технической поддержки

2.1 Для приобретения Сертификата на Техническую поддержку нужно отправить запрос на адрес info@alter-os.ru.

3. Порядок получения Технической поддержки по Сертификату

3.1 Активация сертификата происходит автоматически: либо после первого запроса о Технической поддержке, либо на 31 (тридцать первый) день с даты приобретения (в зависимости от того, что наступит ранее).

3.2 С даты активации Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право создавать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящими Правилами.

3.3 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении указанного в Сертификате числа экземпляров Продукта, названия Продукта, типа установки Продукта.

3.4 Пользователь может использовать свое право на Техническую поддержку по оплаченному Сертификату исключительно в отношении Продуктов, используемых на основании действующего лицензионного договора.

3.5 ООО «Алми Партнер» имеет право контролировать выполнение Пользователем пунктов 3.3, 3.4.

4. Объем и параметры технической поддержки

4.1 Объем технической поддержки

Параметры	Уровень поддержки		
	Базовый	Расширенный	Максимальный
Финансовые условия	Включена бесплатно в течение первого года использования на лицензиях типа ЭЛК. Техническая поддержка по годовой подписке	Включена бесплатно в течение первого года использования на лицензиях типа ЛПФ. Техническая поддержка по годовой подписке	Согласовывается индивидуально
Срок оказания поддержки	Устанавливается соглашением	Устанавливается соглашением	Согласовывается индивидуально
Характеристики решаемых вопросов	Вопросы по администрированию, лицензионным номерам, навигация по веб -сайту, загрузке продуктов и специальных приложений, настройке и установке продуктов, совместимости и т.д.		Реализация комплекса нестандартной поддержки по запросу и согласованию с заказчиком
Кол-во запросов	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Время первой реакции на запрос	в течение 48 ч	в течение 12 ч	до 8 ч
Доступ к обновлениям продукта внутри купленной версии	Да	Да	Да
Каналы приема запросов	Электронная почта, соц.сети	Электронная почта, соц.сети, телефон, мессенджеры	Электронная почта, соц.сети, телефон, мессенджеры
Выезд технического специалиста	Нет	Нет	Да
Выделенный технический менеджер	Нет	Нет	Да
Личный кабинет на портале ТП	Нет	Да	Да
Время приема и решения запросов	8:00-17:00 в будние дни	12/5/365	24/7/365
Вопросы по установке системы	Да	Да	Да
Консультации по вопросам своего ПО	Да	Да	Да
Консультации по установке программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий	Нет	Нет	Да
Анализ совместимости оборудования и поиск возможности его использовать с Продуктом ¹	Нет	Да	Да
Исправление ошибок в продукте	Нет	Да	Да

¹ Клиент предоставляет спецификацию оборудования. Служба поддержки сообщает имеющуюся информацию о поддержке данного оборудования со стороны ОС. Исследование и анализ возможности поддержки оборудования, по которому информация отсутствует, – не гарантируется. Служба поддержки по запросу клиента проводит анализ возможности использовать оборудование, по возможности предлагает варианты настройки ОС для данной цели.

4.2 Дополнительные условия:

4.2.1 ООО «Алми Партнер» предоставляет консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения в рамках своих решений. Внедрение (интеграцию) продуктов заказчик производит самостоятельно, либо с привлечением сторонней компании-интегратора, либо в рамках максимальной технической поддержки.

4.2.2 При возникновении сбоя в работающем решении Пользователь вместе с описанием сбоя (проблемы) передает информацию, необходимую для воспроизведения проблемы;

4.2.3 При необходимости ООО «Алми Партнер» запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др.

4.2.4 При необходимости, ООО «Алми Партнер» имеет право запросить Пользователя воспроизвести проблему на стенде и предоставить к нему доступ. Пользователь самостоятельно или с привлечением сторонней компании-интегратора воспроизводит проблему на своем стенде и предоставляет к нему доступ для ООО «Алми Партнер»;

4.2.5 ООО «Алми Партнер» может производить работы на рабочей системе Пользователя с согласия Пользователя. В таком случае, ответственность распределяется поровну;

4.2.6 В техническую поддержку не включается перевод интерфейса и документации приложений на русский язык;

4.2.7 В рамках технической поддержки ООО «Алми Партнер» не предоставляет консультации:

- По модифицированным пакетам;
- По проблемам, связанным с внешними каналами связи;
- По проблемам, связанным с серверными компонентами и средствами разработчика в случае поддержки дистрибутивов рабочих станций;
- В отношении продуктов, жизненный цикл поддержки которых завершен. Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать изменения настоящего Положения на официальных ресурсах Правообладателя.

Актуальное положение о технической поддержке доступно на сайте:

<https://alter-os.ru/services/>