

RuBackup

Система резервного копирования и восстановления данных

Положение о технической поддержке системы резервного копирования

RuBackup



RuBackup

2022 г.

1. Термины и определения

1.1 **Время реакции:** время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого технический специалист гарантированно возьмет его в работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения вопроса.

1.2 **Документация:** руководства и инструкции, размещенные в разделе «Документация» на официальном сайте <https://www.rubackup.ru/>, 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.

1.3 **Запрос:** обращение Пользователя в СТП, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, или обращение за консультацией по Продукту.

1.4 **Модуль:** специальное программное обеспечение, функционирующее совместно с системой резервного копирования RuBackup. Модуль предназначен для выполнения резервного копирования и восстановления данных непосредственно на клиенте системы резервного копирования.

1.5 **Пользователь:** лицо, обладающее правом на техническую поддержку Продукта.

1.6 **Портал технической поддержки (Портал):** Web-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Запросы, отслеживает их статус и получает информацию по Продукту.

1.7 **Правообладатель:** разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт – ООО «РУБЭКАП».

1.8 **Программный продукт (Продукт):** Система резервного копирования RuBackup и ее модули.

1.9 **Служба технической поддержки (СТП):** подразделения Правообладателя, обеспечивающие предоставление технической поддержки.

1.10 **Техническая поддержка:** обеспечиваемые Правообладателем консультации по установке, настройке Продукта, предоставление обновлений и иные действия, предусмотренные в настоящем Положении.

1.11 **Уровень поддержки:** набор параметров технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.

2. Порядок использования услуг технической поддержки

2.1 В течение всего срока действия технической поддержки Пользователь имеет право регистрировать Запросы в соответствии с настоящим Положением.

2.2 Пользователь может использовать свое право на техническую поддержку исключительно в отношении Продукта, используемого на основании действующего лицензионного договора.

2.3 Пользователь может использовать свое право на техническую поддержку исключительно в соответствии с приобретенными лицензиями на Продукт и относительно того количества, которое было приобретено.

2.4 Пользователь не может получать услуги технической поддержки более высокого уровня в отношении Продукта, для которого была приобретена поддержка более низкого уровня.

2.5 Правообладатель имеет право привлекать к обеспечению технической поддержки третьих лиц. Ответственность за действия третьих лиц перед Пользователем несет Правообладатель только в рамках консультаций по установке и настройке программ и модулей, входящих в состав Продукта.

2.6 Правообладатель имеет право контролировать соблюдение Пользователем требований, перечисленных в настоящем Положении.

3. Уровни технической поддержки

Условия обслуживания	Стандарт	Привилегированный
Доступ к разделу «Документация» на официальном сайте https://www.rubackup.ru/	+	+
Доступ к системе отслеживания ошибок (Bug tracker)	+	+

Условия обслуживания	Стандарт	Привилегированный
Консультации по установке и настройке Продукта	+	+
Доступ к новым версиям и обновлениям Продукта	+	+
Каналы приема запросов	Email Телефон	Web-портал, Email, Телефон
Режим работы (телефон)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК) (24/7 для «экстренного» и «высокого» уровней критичности)
Режим регистрации Запросов (Web-портал)	24/7	24/7
Режим обработки Запросов	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК)	Рабочие дни с 09:00 до 18:00 (МСК) (24/7 для «экстренного» и «высокого» уровней критичности)
Удаленное подключение к системе Пользователя для диагностики в целях решения Запроса	-	+

3.1 Доступ к разделу «Документация» на официальном сайте <https://www.rubackup.ru/>. – руководства по установке и настройке Продукта.

3.2 Доступ к системе отслеживания ошибок (Bug tracker) – регистрация и отслеживание статусов ошибок, обнаруженных в работе Продукта.

3.3 Консультации по установке и настройке Продукта – вопросы, связанные с установкой и настройкой Продукта в рамках технической документации.

3.4 Доступ к новым версиям и обновлениям Продукта – при наличии действующей технической поддержки предоставляется доступ к новым версиям Продукта и/или обновлениям Продукта.

3.5 Каналы приема запросов – портал технической поддержки, email , телефон.

3.6 Время приема и обработки Запросов – период времени, в течение которого принимаются и обрабатываются Запросы от Пользователя.

3.7 Удаленное подключение к системе Пользователя для диагностики в целях решения Запроса – подключение сотрудника СТП к системе Пользователя для диагностики в целях решения Запроса. Сотрудник СТП выдает рекомендации по решению Запроса, Пользователь следует им самостоятельно.

4. Дополнительные условия

4.1 При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями критичности.

4.2 СТП предоставляет консультации только по установке и настройке программ и модулей, входящих в состав Продукта.

4.3 СТП поддержки не несет ответственности за информационные системы и оборудование Пользователя.

4.4 Консультации в отношении проектирования инфраструктуры и внедрения решений возможны по отдельному договору.

4.5 При необходимости, Правообладатель может разработать специализированный модуль для системы резервного копирования или новый функционал по запросу Пользователя только в рамках соответствующего договора.

4.6 При необходимости, СТП запрашивает дополнительную информацию о конфигурации программного обеспечения, оборудования, сети и др. в рамках работы по Запросу.

4.7 В рамках оказания консультаций по модулям Продукта может происходить демонстрация типовой настройки модуля для его корректной работы, которая не подразумевает полную настройку Продукта по требованиям Пользователя.

5. Степени критичности Запросов

Экстренный	Полная потеря работоспособности введенного в промышленную эксплуатацию Продукта. Необходимо срочное решение проблемы (хотя бы временное).
Высокий	Частичная потеря работоспособности введенного в промышленную эксплуатацию Продукта.
Средний	Проблема в целом не влияет на общую работоспособность Продукта. Перебои в работе некоторых возможностей, которые легко обойти.
Низкий	Незначительная проблема или вопрос, которые не влияют на работу Продукта и которые легко обойти. Консультационные вопросы по Продукту и документации.

Степень критичности задается Пользователем при регистрации Запроса.

СТП оставляет за собой право изменять степень критичности в процессе работы над Запросом.

6. Время реакции на Запрос в соответствии со степенью его критичности и уровнем технической поддержки

Тип запроса	Стандарт	Привилегированный
Экстренный	8 часов	4 часа
Высокий	12 часов	8 часов 24/7
Средний	2 рабочих дня	12 часов
Низкий	4 рабочих дня	2 рабочих дня

Время автоматического закрытия Запроса, по которому Пользователь не проявляет активности - 14 рабочих дней.

Правообладатель оставляет за собой право вносить корректировки в настоящее Положение, в связи с чем Пользователь обязуется отслеживать его изменения на официальных ресурсах Правообладателя.