Регламент оказания услуг технической поддержки пользователям Ideco NGFW

Настоящий Регламент определяет условия, перечень и порядок оказания услуг технической поддержки, предоставляемых ООО «Айдеко» пользователям программного и программно-аппаратного комплекса «Межсетевой экран Ideco NGFW». Актуальная версия Регламента опубликована по адресу https://ideco.ru/tekhnicheskaya-podderzhka и является обязательной к соблюдению всеми участниками процессов получения и предоставления услуг технической поддержки.

1. Общие термины, определения и сокращения

Компания

Общество с ограниченной ответственностью “Айдеко”

ОТП

Отдел технической поддержки Компании.

ОРПО

Отдел разработки программного обеспечения Компании.

Продукт

Программный или программно-аппаратный комплекс «Межсетевой экран Ideco NGFW».

Пользователь

Физическое или юридическое лицо, использующее Продукт.

Тип лицензии

Определяет условия использования Продукта, включая срок действия, количество Пользователей и т.д. Подробности лицензирования описаны в официальной документации Продукта.

Первая линия технической поддержки

Специалисты ОТП, принимающие заявки от Пользователей по каналам связи, описанным в п.4.1. Консультируют по техническим вопросам эксплуатации Продукта, решают проблемы простой и средней сложности. Могут передать обращение на вторую линию технической поддержки, если это потребуется в ходе работы над обращением.

Вторая линия технической поддержки

Специалисты ОТП, принимающие обращения, созданные на портале ТП, эскалированные специалистами первой линии. Решают сложные технические проблемы, проводят глубокую диагностику и аналитику, разрабатывают обходные решения. Могут передать обращение в ОРПО, если в процессе работы над ним требуется изменение программного кода Продукта.

Интерактивный чат

Программный комплекс, предоставляющее способ подачи обращения в ОТП. Интерактивный чат позволяет обмениваться мгновенными сообщениями со специалистом ОТП в реальном времени. Рекомендуемый способ обращения для получения консультаций по Продукту и решения простых инцидентов. Присутствует в веб-интерфейсе Продукта.

Портал ТП

Программный комплекс, предоставляющий способ подачи обращения в ОТП. Портал ТП реализует модель обращения по заявкам («тикетам»). Рекомендуемый способ обращения для решения сложных инцидентов, а также для предложений по улучшению Продукта.

Время реакции

Максимальное время первого ответа специалиста ОТП на обращение Пользователя.

Срок решения обращения

Максимальное время решения обращения с момента его оформления и до момента предоставления Пользователю. Описан в п.3.3 настоящего Регламента. В срок решения не входит:

- время подготовки Пользователем удаленного доступа и инфраструктуры, а также сбора данных, запрашиваемых для отработки обращения;
- время рассмотрения Пользователем предоставленного решения, его применения и последующей проверки;
- время на осуществление замены неисправных модулей и комплектующих, если этого требует решение;
- время на доработку Продукта или его модулей отделом ОРПО, согласовывание сроков на доработку проходит отдельно в каждом случае.

Сложность обращения

Мера, определяющая простоту или комплексность обращения, от которых зависит скорость его решения и необходимые для этого ресурсы. Обращения бывают следующих типов:

- **стандартное**. Для решения этого типа обращения не требуется эскалация на вторую линию ОТП или привлечение ОРПО;
- **сложное**. Для решения этого типа обращения требуется эскалация на вторую линию ОТП, а также может потребоваться привлечение ОРПО.

Подписка

Право доступа к технической поддержке в соответствии с Регламентом предоставляется пользователям с активной Подпиской.

2. Общие положения

2.1 Специалисты ОТП оказывают техническую поддержку Пользователям по вопросам настройки Продукта и решения проблем, связанных с функционированием Продукта и его отдельных компонентов.

2.2 Специалисты ОТП оказывают техническую поддержку только для актуальных версий Продукта. Узнать подробности по каждой версии можно на официальном сайте документации в разделе «Техническая поддержка».

2.3 Специалисты ОТП оказывают техническую поддержку только для актуальных версий операционных систем, поддерживаемых производителем.

2.4 Специалисты ОТП не оказывают техническую поддержку по вопросам администрирования инфраструктуры Пользователя, не консультируют по вопросам функционирования и устройства общеизвестных технологий и протоколов, а также, по всем вопросам, связанным с продуктами сторонних производителей, за исключением

тех, что используются в Продукте (н-р модуль антивируса).

2.5 Стандартная техническая поддержка предоставляется Пользователям Продукта с активной подпиской для лицензии Enterprise Demo.

2.6 Расширенная техническая поддержка предоставляется Пользователям Продукта с активной подпиской для лицензии Enterprise.

2.7 Премиальная техническая поддержка предоставляется Пользователям Продукта с активной подпиской для лицензии Enterprise с дополнительно приобретенным пакетом услуг премиальной технической поддержки. Для этого типа услуги действует особое соглашение об уровне обслуживания (SLA), описанное в Регламенте. Пакет услуг премиальной технической поддержки по запросу может также содержать следующие дополнительные услуги:

- выделенный инженер ОТП;
- персональный менеджер отдела продаж;
- сокращенное время эскалации обращения на вторую линию ТП и в ОРПО;
- расширенное время работы ОТП, включая 24x7x365;
- приоритетное планирование расширения функциональности продукта.

3. Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

3.1 Время работы ОТП (Московское время):

	Рабочие дни	Суббота	Воскресенье/Праздничные дни
Стандартная, расширенная ТП	**4.00-21.00**	**9.00-16.00**	**выходной/особое**
Премиальная ТП	**4.00-21.00 + 21.00-4.00 телефонные дежурства**	**телефонные дежурства**	**телефонные дежурства**

3.2 Время реакции специалиста ОТП на обращение:

	Интерактивный чат	Портал ТП	Телефонная линия	Эскалация на вторую линию ТП
Стандартная, расширенная ТП	**4 часа**	**8 часов**	**1 час**	**8 часов**
Премиальная ТП	**1 час**	**2 часа**	**15 минут**	**2 часа**

3.3 Срок решения обращения на портале ТП:

Тип техподдержки	Тип обращения	Время решения
Стандартная, расширенная ТП	Стандартное	**30 рабочих дней**
Стандартная, расширенная ТП	Сложное	**90 рабочих дней**
Премиальная ТП	Стандартное	**15 рабочих дней**
Премиальная ТП	Сложное	**40 рабочих дней**

4. Порядок и условия предоставления технической поддержки

4.1 Пользователь может подать обращение используя следующие каналы связи с ОТП:

- портал технической поддержки **https://help.ideco.ru** (для получения доступа к порталу необходимо отправить запрос на электронный адрес help@ideco.ru с указанием имени организации и номера лицензии);
- интерактивный чат в веб-интерфейсе Продукта или на официальном сайте https://ideco.ru;
- телефонный номер **+7 (495) 662-87-34** (многоканальный);
- электронный ящик help@ideco.ru.

Для подачи обращения во время телефонных дежурств, регламентированных в п.3.1, Пользователю необходимо сначала позвонить на выделенный телефонный номер**,** указанный в договоре, сообщить о возникшей проблеме, затем создать обращение на портале ТП.

4.2 Для регистрации обращения Пользователь должен предоставить следующую информацию специалисту ОТП:

- свои контактные данные для связи и данные организации;
- номер лицензии;
- точную версию программного продукта;
- подробное описание проблемы или вопроса;
- другие идентификационные данные, по запросу специалиста ОТП.

4.3 При подаче обращения через портал ТП, ему присваивается уникальный номер в системе, который может быть использован для отслеживания статуса обращения.

4.4 В процессе работы над обращением специалист ОТП может запросить дополнительные сведения от Пользователя, такие как журналы событий, коды ошибок, снимки экрана, время возникновения проблемы и др.

4.5 В процессе работы над обращением специалисту ОТП может понадобиться удаленное подключение к устройствам Пользователей. Пользователь в свою очередь должен обеспечить техническую возможность удаленного подключения, а также временный пароль учетной записи удаленного помощника.

4.6 В процессе работы над обращением в интерактивном чате, специалисту ОТП может понадобиться оформить обращение в виде заявки на портале ТП в случае, если оно требует дополнительного анализа и диагностики, сборки стенда для тестирования или дальнейшей эскалации на вторую линии и ОРПО.

4.7 Для оперативного решения обращения Пользователь должен следовать инструкциям специалиста ОТП.

4.8 Не допускается любое проявление грубости во время взаимодействия со специалистом ОТП, в противном случае, в оказании услуги технической поддержки может быть отказано.

4.9 В рамках одного обращения рассматривается только одна проблема или один вопрос. Пользователь может создать несколько обращений, в этом случае они могут быть распределены между разными специалистами ОТП.

5. Закрытие и эскалация обращения

5.1 По окончанию работ над обращением специалист ОТП получает подтверждение согласия о закрытии обращения у Пользователя и закрывает его.

5.2 Обращение может быть открыто повторно, если решаемая проблема повторилась или сохранилась после закрытия обращения.

5.3 Обращение закрывается по причине неактивности Пользователя, если с момента последнего ответа от специалиста ОТП прошло 3 или более рабочих дня и не было получено ответа от Пользователя. В этом случае Пользователь уведомляется о закрытии обращения автоматическим электронным письмом.

5.4 Обращение может быть эскалировано на вторую линию технической поддержки специалистами первой линии, если обращение не может быть решено силами специалистов первой линии или требует дополнительных действий от второй линии ОТП. Время реакции на эскалацию обращения начинается с момента уведомления Пользователя специалистом первой линии ОТП о необходимости эскалации и регламентировано в п. 3.2.

5.6 Эскалация обращения в ОРПО специалистами второй линии ОТП может потребоваться, если необходима доработка или изменение программного кода Продукта. Эскалация представляет собой создание задачи с помощью инструментов ОРПО, подробное описание проблемы или ошибки в Продукте, предоставление ранее собранной диагностической информации и результатов исследования. Пользователь может проверять статус эскалированного обращения по его номеру, обратившись в ОТП по доступным каналам связи.

5.5 Срок решения эскалированного на вторую линию обращения регламентировано в п.3.2. За это время специалисты второй линии должны предоставить общее или специализированное исправление или обходное решение для Продукта.

5.6 Канал обратной связи для Пользователя по качеству оказанной технической поддержки - адрес электронной почты otp@ideco.ru.