

## Условия поддержки:

Гарантийная техническая поддержка – Предполагает базовую поддержку с непосредственным контактом **инженера** техподдержки и заказчика, устранение ошибок и неполадок.

«Инцидент», «Запрос», «Обращение» - любое событие, сообщенное Пользователем, которое не является частью стандартного функционирования Программного продукта, и которое вызывает или может вызвать прерывание или снижение качества услуги, производимой Программным продуктом.

Приём запросов:

- прием и решение вопросов по эксплуатации продукта и запросов на устранение негативных последствий инцидентов ведётся посредством телефона и электронной почты;
- по телефону приоритетной выделенной линии предоставляется по рабочим дням с 10:00 по 18:00 (время Московское) для запросов уровня критичности 1,2, 3, 4; +7(495)105-54-85
- приём запросов по электронной почте предоставляется в режиме 24x7x365 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) обработка запросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 по 18:00 (время Московское) для запросов уровня критичности 1,2, 3, 4. support@secure-t.ru

## Описание уровней критичности:

| Уровень критичности                    | Определение уровня критичности запроса на Услуги техническую поддержку  |
|--|---|
| Уровень критичности 1<br>(Критический) | Дефект, вызывающий повреждение или разрушение операционной системы.<br>Дефект, вызывающий повреждение структуры базы данных или потерю данных в определенных таблицах.<br>Дефект, делающий невозможным дальнейшую работу или запуск программы.<br>Дефект, вызывающий зависание программы или компьютера, а также вызывающий критическую ошибку ОС.<br>Дефект, после проявления которого, невозможно дальнейшее использование какой-либо функциональности.<br>Дефект, вызывающий нарушение информационной безопасности |
| Уровень критичности 2<br>(важный)      | Дефект, проявляющийся только после определенной последовательности действий, после проявления которого, затруднено дальнейшее использование какой-либо функциональности.<br>Дефект, проявляющийся часто, не имеющий четкой последовательности действий к нему приводящей, не вызывающий повреждения или разрушения операционной системы, а также критических ошибок, после проявления которого, затруднено дальнейшее использование какой-либо функциональности.  |

| Уровень критичности                               | Определение уровня критичности запроса на Услуги техническую поддержку  |
|---|---|
|   | <p>Дефект, вызывающий непредвиденное использование ресурсов, не указанных в Техническом задании.</p> <p>Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса в Web проектах при использовании версий Web-browser'ов, указанных в Техническом задании.</p>  |
| <p>Уровень критичности 3<br/>(Средний)</p>        | <p>Появление неправильных сообщений или отсутствие требуемых.</p> <p>Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя, но оставляет возможность работы с программой.</p> <p>Дефект, проявляющийся редко, не имеющий четкой последовательности действий к нему приводящей, не вызывающий повреждения или разрушения операционной системы, а также критических ошибок.</p> |
| <p>Уровень критичности 4<br/>(незначительный)</p> | <p>Искаженный внешний вид пользовательского интерфейса, который затрудняет работу пользователя. Для примера – ошибки правописания, неточная прокрутка и т.д.</p> <p>После деинсталляции программы остаются файлы и записи в реестре или конфигурационных файлах.</p> <p>Другие дефекты.</p>   |

**Время реакции на инцидент:**

| Уровень критичности   | Параметр   | Уровень обслуживания   |
|-----------------------|--|--|
| <b>Критический</b>    |  |  |
| Уровень критичности 1 | Доступность обслуживания   | <u>8x5</u>   |
|                       | Время реагирования (Подтверждение начала работы по Запросу в ответ на телефонный звонок Заказчика) | ≤ 3 часа   |
|                       | Время предоставления решения Временного решения.   | ≤ 5 рабочих дней   |
|                       | Время предоставления постоянного решения   | ≤ 20 рабочих дней  |
| <b>Важный</b>         |  |  |
| Уровень критичности 2 | Доступность обслуживания   | <u>8x5</u>   |
|                       | Время реагирования   | ≤ 5 часов  |
|                       | Время предоставления решения Временного решения.   | ≤ 8 рабочих дней   |
|                       | Время предоставления постоянного решения   | ≤ 22 рабочих дня   |
| <b>Средний</b>        |  |  |
| Уровень критичности 3 | Доступность обслуживания   | <u>8x5</u>   |
|                       | Время реагирования   | ≤ 3 рабочих дня  |
|                       | Время предоставления решения Временного решения.   | не определено  |
|                       | Время предоставления постоянного решения   | ≤ 45 рабочих дней  |
| <b>Незначительный</b> |  |  |
| Уровень критичности 4 | Доступность обслуживания   | <u>8x5</u>   |
|                       | Время реагирования   | ≤ 5 рабочих дней   |
|                       | Время предоставления решения Временного решения.   | не определено  |
|                       | Время предоставления постоянного решения   | Определяется по предварительному согласованию с Сублицензиатом в рамках дорожной карты доработок |