

Регламент гарантийного сервисного обслуживания

1. Список терминов и определений

- 1.1. **Договор** – Договор, приложением к которому является настоящий Регламент.
- 1.2. **СО** – сервисное обслуживание.
- 1.3. **АПК** – аппаратно-программный комплекс «Гарда Лабиринт».
- 1.4. **Сервисная программа** – описание объема и перечня оказываемых услуг.
- 1.5. **КЕ (Конфигурационная единица)** – IT-компонент, принятый на обслуживание в соответствии с **Договором**. Каждая **КЕ** может состоять из других **КЕ**. **КЕ** могут быть технические средства, все виды программного обеспечения, активные и пассивные сетевые элементы, серверы, системные блоки и др.
- 1.6. **ПО** – программное обеспечение «Гарда Лабиринт».
- 1.7. **Аппаратная часть АПК** – оборудование, входящее в состав **АПК**.
- 1.8. **Нормальное функционирование** – состояние **ПО**, в котором функциональность и технические характеристики **ПО** соответствуют **документации на ПО**.
- 1.9. **Состояние неисправности** – состояние отличное от состояния **Нормального функционирования**. Означает наличие проблемы, требующей для своего решения помощи со стороны **Исполнителя**.
- 1.10. **Уполномоченные представители Заказчика** – лицо, уполномоченное назначать **Ответственных инженеров Заказчика** для работы над каждой **Заявкой**, а также уполномоченное на подачу **Заявки/работу с Заявкой** самостоятельно. **Уполномоченный представитель Заказчика** является контактным лицом для решения вопросов, выходящих за рамки компетенции **Ответственного инженера Заказчика**.
- 1.11. **Уполномоченный представитель Исполнителя** – лицо, уполномоченное назначать **Ответственного инженера Исполнителя** для работы над каждой **Заявкой**, а также уполномоченное на работу с **Заявками** самостоятельно. **Уполномоченный представитель Исполнителя** также является контактным лицом для решения вопросов, в случае если невозможно связаться с **Уполномоченным представителем**.
- 1.12. **Заказчик** – лицо, определенное в **Договоре** как «Покупатель», «Заказчик» или «Лицензиат».
- 1.13. **Исполнитель** – лицо, определенное в **Договоре** как «Поставщик», «Исполнитель» или «Лицензиар».
- 1.14. **Ответственный инженер Заказчика** или **Исполнителя** – инженеры **Заказчика** или **Исполнителя**, назначаемые для работы над каждой **Заявкой** отдельно.
- 1.15. **Заявка** – запрос/уведомление об устранении неисправности, поданный **Исполнителю** через Helpdesk, либо через другие контакты **Исполнителя**, **предусмотренные настоящим Регламентом**.
- 1.16. **Заявитель** – **Уполномоченный представитель Заказчика**, сообщаящий **Исполнителю** о проблеме. В ряде случаев **Заявителем** может выступать **Исполнитель**.
- 1.17. **Приоритет Заявки** – уровень критичности проблемы, описанной в **Заявке**, определяется **Заявителем** по согласованию с **Исполнителем**. В течение времени работы над **Заявкой** приоритет может быть изменен. Используемые приоритеты:
 - **Высокий приоритет**: сбой в работе одной или нескольких **КЕ**, приводящий к полной или существенной потере работоспособности **ПО**, или оказывающий значительное влияние на **Нормальное функционирование ПО**.
 - **Средний приоритет**: сбой в работе одной или нескольких **КЕ**, приводящий к частичной потере работоспособности, слабо затрагивающий основную функциональность **ПО**; существенному снижению производительности и другим нарушениям в работе **ПО**.
 - **Низкий приоритет**: сбой в работе одной или нескольких **КЕ**, приводящий к незначительной потере работоспособности, не затрагивающей основную функциональность **ПО**; незначительному снижению производительности и другим нарушениям в работе **ПО**. **Заявки**, имеющие своей целью получить консультацию по работе **ПО** и все прочие **Заявки**, не попадающие в перечень **Заявок** с высоким и средним приоритетом, являются **Заявками** с низким приоритетом.
- 1.18. **ftw** – единица измерения времени, измеряемая астрономическими часами в период с 9:00 до 18:00 по московскому времени в **Рабочие дни**; 1 **ftw** равен 1 астрономическому часу во **Время обслуживания**;
- 1.19. **Рабочий день** – каждый день, за исключением суббот и воскресений (суббота или воскресенье считается **Рабочим днем** только при переносе выходного дня с субботы или воскресенья на иной день федеральным законом или нормативным актом Правительства РФ) и нерабочих праздничных дней, определяемых в соответствии с действующим законодательством РФ.

- 1.20. **Время обслуживания** – время оказания услуги *СО* с 9:00 до 18:00 по московскому времени (9x5) в **Рабочие дни**.
- 1.21. **Время реакции** – время, прошедшее после регистрации *Заявки* в системе Help Desk до первого ответа **Ответственного инженера Исполнителя Заявителю**, либо до изменения статуса *Заявки* в системе Help Desk с «New» на «In Progress» (п. 4.3. настоящего Регламента). Отсчет **Времени реакции** начинается с момента регистрации *Заявки*. **Время реакции** определяется **Приоритетом Заявки**.
- При поступлении *Заявки* во **Время обслуживания** позже 17.30 по московскому времени *Заявка* считается полученной на следующий **Рабочий день** в 9:00 по московскому времени.
- При поступлении *Заявки* за рамками **Времени обслуживания Заявка** считается полученной на следующий **Рабочий день** в 9:00 по московскому времени.
- 1.22. **Время исполнения Заявки** - время, в течение которого должны быть выполнены работы по приведению *КЕ* в состояние **Нормальное функционирование**. Начинается с момента регистрации *Заявки* до момента закрытия *Заявки*. Время ожидания информации от **Заказчика**, в том числе, время нахождения *Заявки* в статусе «Waiting for Customer», «Future Deliverable» не учитывается при расчете **Времени исполнения Заявки**.
- 1.23. **Статус Заявки** – краткое описание текущего состояния *Заявки*.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий документ определяет порядок оказания услуг **Исполнителем** по *СО ПО*.
- 2.2. Основной целью утверждения настоящего Регламента является установление порядка взаимодействия и уточнение условий оказания услуг специалистами **Исполнителя**, осуществляющих *СО* и техническую поддержку *КЕ* со специалистами **Заказчика**.
- 2.3. Настоящий Регламент принимается к исполнению лицами, ответственными за обслуживание *ПО*, как со стороны **Заказчика**, так и со стороны **Исполнителя**.
- 2.4. Разграничение зон ответственности между **Исполнителем** и **Заказчиком** в рамках оказания услуг *СО* приведено в п. 6 Регламента.
- 2.5. В случае если положения настоящего Регламента противоречат условиям *Договора*, то подлежат применению условия *Договора*.

3. Контактная информация

3.1. Контакты со стороны **Исполнителя**

Контакты **Исполнителя**:

телефон: +7 (831) 422-12-20

E-mail: glb.support@gardatech.ru

3.2. Контакты со стороны **Заказчика**

Для взаимодействия с **Исполнителем** по решению технических вопросов **Заказчик** определяет своих сотрудников, обладающих соответствующей квалификацией: **Уполномоченного представителя Заказчика и Координатора Договора**.

3.2.1. **Исполнитель** вправе использовать контактные данные **Заказчика** и его представителей, содержащиеся в настоящем Регламенте или сообщенные **Заказчиком** в соответствии с настоящим Регламентом, для цели осуществления информационной рассылки о продуктах **Исполнителя** (в том числе, об обновлениях, изменении функционала продуктов и т.д.), приглашения на мероприятия, которая может содержать, в том числе, сведения рекламного характера.

3.3. Контакты для случаев, не предусмотренных Регламентом

3.3.1. В случае возникновения дополнительных вопросов, не предусмотренных Регламентом, а также в случае невозможности связаться с **Уполномоченным представителем Заказчика** или **Ответственным инженером Заказчика**, **Исполнитель** обращается к **Координатору Договора** со стороны **Заказчика**.

3.3.2. В случае неудовлетворенности ходом выполнения работ, возникновения спорных вопросов, связанных с предоставлением услуг по *Договору*, **Заказчик** обращается к **Координатору Договора со стороны Исполнителя**. **Координатор Договора со стороны Исполнителя** разрешает спорные вопросы и принимает решение о необходимости привлечения дополнительных ресурсов **Исполнителя** для разрешения сложившейся ситуации.

3.4. Изменение контактной информации

3.4.1. В случае смены **Исполнителем Координатора Договора/Уполномоченного представителя Исполнителя** или изменения **Исполнителем** контактной информации, указанной в п. 3.1. настоящего Регламента или контактной информации **Координатора**

Договора/Уполномоченного представителя Исполнителя, Исполнитель должен предоставить *Заказчику* новую контактную информацию в письменной форме в течение 5 (пяти) *Рабочих дней* с момента возникновения таких изменений.

- 3.4.2. В случае изменения *Заказчиком* контактных данных *Уполномоченного представителя Заказчика или Координатора Договора, Заказчик* должен сообщить *Исполнителю* новую контактную информацию для связи со своими представителями в письменной форме в течение 5 (пяти) *Рабочих дней* с момента возникновения таких изменений.
- 3.4.3. В случае изменения *Ответственного инженера* со стороны *Заказчика* и/или изменения его контактной информации во время работы над *Заявкой, Заказчик* извещает *Исполнителя* о произошедших изменениях в течение 1 (одного) *Рабочего дня* электронным письмом на адрес с указанием номера *Заявки*.
- 3.4.4. В случае изменения *Ответственного инженера* со стороны *Исполнителя* и/или изменения его контактной информации во время работы над *Заявкой, Исполнитель* извещает *Заказчика* о произошедших изменениях посредством HelpDesk в течение 1 (одного) *Рабочего дня* электронным письмом на адрес *Ответственного инженера Заказчика* с указанием номера заявки.

4. Работа с Заявками

4.1. Регистрация Заявки

Заявка может быть подана:

- *Уполномоченным представителем Заказчика,*
- *Исполнителем* от лица *Заказчика.*

В случае подачи *Заявки* не *Уполномоченным представителем Заказчика, Исполнитель* оставляет за собой право не принимать *Заявку* в работу с уведомлением *Координатора Договора Исполнителя.*

Заявка может быть подана *Уполномоченным представителем Заказчика* следующими способами:

- по телефону +7 495 666 23 33 добавочный 697

4.2. Содержание Заявки.

Для ускорения процесса обработки *Заявок Заявитель,* при подаче *Заявки,* сообщает следующие обязательные сведения:

- информацию о *Заявителе,*
- сведения о *КЕ,* где наблюдается проблема (одна *Заявка* должна быть подана не более чем на одну *КЕ),*
- суть *Заявки,*
- описание проблемы (дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть *Заявки),*
- *Приоритет Заявки;*
- ФИО *Ответственного инженера Заказчика* и его контактные данные.

4.3. Статусы Заявки.

Название Статуса Заявки	Описание Статуса Заявки
New	<i>Заявка</i> зарегистрирована.
In progress	<i>Заявка</i> взята в работу <i>Ответственным Инженером Исполнителя.</i>
Waiting for Customer	Ожидание дополнительных сведений от <i>Заказчика.</i>
Sustain	<i>Заявка</i> находится в работе у <i>Исполнителя.</i> Решается проблема/исследуется задача по изменению функционала <i>ПО.</i>
Future Deliverable	<i>Исполнителем</i> определена и согласована с <i>Заказчиком</i> дата установки новой версии <i>ПО.</i>
Resolved	Произведены работы по обновлению <i>ПО/консультации,</i> в результате которых проблема была устранена (либо сервисный запрос разрешен). <i>Заявка</i> закрыта <i>Исполнителем.</i>
Closed	Получено подтверждение <i>Заказчика, Заявка</i> закрыта <i>Заявителем.</i>

4.4. Способы обработки заявок

Возможные способы обработки *Заявок* определяются *Сервисной программой.* В случае если *Сервисной программой* предусмотрено несколько способов обработки *Заявок,* способ выбирается *Ответственным инженером Исполнителя.*

В случае если *Сервисной программой* предусмотрена круглосуточная работа над *Заявкой,* при необходимости, *Заказчик* обязан обеспечить присутствие своего *Ответственного инженера,* по согласованию с *Исполнителем,* на месте эксплуатации *КЕ* для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

4.4.1. *Дистанционная работа над заявкой (Дистанционно)*

Данный способ решения проблемы, обозначенной в *Заявке*, предусматривает взаимодействие *Исполнителя* и *Заказчика*:

- Через Helpdesk,
- По телефону,
- По e-mail.

При получении соответствующего запроса *Ответственный инженер Заказчика* должен помочь *Ответственному инженеру Исполнителя* в дистанционном решении проблемы:

- предоставить запрашиваемую *Исполнителем* информацию, необходимую для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания;
- запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы, предоставленные или рекомендованные *Исполнителем*.

В случае если *Заявка* не может быть решена дистанционно, работа над *Заявкой* продолжается удаленно или с выездом на место эксплуатации *АПК* по согласованию с *Заказчиком*.

4.4.2. *Удаленный доступ к ресурсам Заказчика (Удаленно)*

В случае необходимости удаленной работы по устранению неисправности по *Заявке* *Ответственный инженер Исполнителя* согласовывает организацию удаленного доступа к ресурсам *Заказчика*, если эта возможность предусмотрена *Сервисной программой*. В случае не предоставления *Заказчиком* удаленного доступа *Исполнителю*, *Исполнитель* не гарантирует соблюдение *Времени исполнения Заявки*. *Заказчик* предоставляет *Исполнителю* удаленный доступ к *АПК* только на период работы *Исполнителя* над конкретной *Заявкой*. После завершения *Исполнителем* работы над *Заявкой* *Заказчик* обязан закрыть удаленный доступ к *АПК*.

4.4.3. *Работа над Заявкой с выездом на место эксплуатации АПК (Выезд)*

Необходимость выезда на место эксплуатации *АПК* определяется *Ответственным инженером Исполнителя*.

Точное время прибытия специалиста *Исполнителя* на место эксплуатации *АПК* устанавливается специалистом по согласованию с *Уполномоченным Представителем Заказчика*, в зависимости от возможности доступа к *АПК* и транспортной доступности места эксплуатации *КЕ*.

В случае если *Заказанной услугой* предусмотрена круглосуточная работа над *Заявкой*, *Заказчик* обязан обеспечить присутствие *Ответственного инженера*, по согласованию с *Исполнителем*, на месте эксплуатации *КЕ* для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

Если в процессе работы над *Заявкой* выясняется, что неработоспособна другая *КЕ*, входящая в *АПК*, или обнаруживается отдельная проблема, не связанная с заявленной, то открывается новая *Заявка*.

4.5. **Изменение Приоритета Заявки**

В ходе работы над зарегистрированной *Заявкой*, *Приоритет Заявки* может быть изменен *Исполнителем* в одностороннем порядке в следующих случаях:

- 4.5.1. выявления в процессе работы над *Заявкой*, что фактическое влияние заявленной проблемы не соответствует описанию приоритетов, приведенному в настоящем *Регламенте*;
- 4.5.2. изменения влияния заявленной проблемы на работу *АПК* в результате работ, проведенных *Исполнителем*;

В иных случаях *Приоритет Заявки* может быть изменен по согласованию Сторон.

4.6. **Контроль над ходом исполнения Заявок**

В целях контроля над ходом исполнения Заявок *Исполнитель* предоставляет доступ *Уполномоченным представителям Заказчика* к Helpdesk. В период работы над *Заявкой* возможен простой в работе *АПК*, о чем *Исполнитель* уведомляет *Заказчика* посредством Helpdesk.

4.7. **Закрытие заявки**

После устранения проблемы, описанной в *Заявке*, *Ответственный инженер Исполнителя* уведомляет *Ответственного инженера Заказчика* о решении проблемы, описанной в *Заявке*, и отправляет запрос через Helpdesk или электронную почту для подтверждения закрытия.

Закрытие *Заявки* производится двумя способами:

4.7.1. *Закрытие Заявки по подтверждению*

Закрытие заявок производится *Ответственным инженером Исполнителя* после поступления от *Ответственного инженера Заказчика* подтверждения об исполнении

Заявки по электронной почте, через Helpdesk или по телефону. При этом для цели расчета **Времени исполнения Заявки Заявка** считается закрытой в момент перевода ее в статус «Resolved».

4.7.2. Автоматическое закрытие **Заявки**

В случае, если после исполнения **Заявки Исполнитель** не получил подтверждения закрытия **Заявки** или сообщения о неисполнении **Заявки** в течение 2 (двух) **Рабочих дней**, **Заявка** закрывается автоматически, при этом для цели расчета **Времени исполнения Заявки Заявка** считается закрытой в момент перевода ее в статус «Resolved»

5. Исключения

Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации **КЕ**, указанные в **Договоре** на приобретение **КЕ** и/или в документации, передаваемой вместе с **КЕ**.

Исполнитель оставляет за собой право снять **КЕ с Сервисного обслуживания** в следующих случаях:

- при неправильной эксплуатации **КЕ** (эксплуатации **КЕ** не в соответствии с требованиями документации на **КЕ** или условиями **Договора** на приобретение **КЕ**),
- при неработоспособности обслуживаемых **КЕ**, вызванных работой других **КЕ**, не обслуживаемых **Исполнителем** и/или изменением инфраструктуры **Заказчика**,
- при механическом повреждении **КЕ** (**КЕ**, поврежденные вследствие неправильной эксплуатации, аварии, модификации, эксплуатации в неподходящей физической или рабочей среде или ненадлежащего технического обслуживания, проводимого **Заказчиком** или третьими лицами),
- при модификации **КЕ** без согласования с **Исполнителем**,
- при самостоятельном ремонте **КЕ Заказчиком** или третьими лицами;
- при эксплуатации **КЕ**, являющимися составными частями аппаратной части **АПК** без электрического заземления, а при соединении нескольких устройств без единого контура заземления.

В случае снятия **КЕ с СО** по вышеуказанным основаниям, приведение таких **КЕ** в состояние **Нормальное функционирование** может осуществляться **Исполнителем** только на основании отдельного **Договора** и за дополнительную плату.

При желании **Заказчика** модернизировать **КЕ**, а также добавить новые функциональные возможности, **Заказчик** предоставляет предложения о модернизации **Исполнителю**. Модернизация **КЕ** производится за счет **Заказчика**.

6. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг СО АПК «Гарда Лабиринт»

6.1 Аппаратная часть АПК

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	КЕ Аппаратной части АПК	-	Выполняет устранение неисправности

6.2 Каналы связи и поступление данных

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	Мониторинг функционирования каналов связи между компонентами АПК	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
2.	Обеспечение полноты и корректности поступления данных в точку съема трафика АПК	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
3.	Обеспечение сохранности данных Заказчика , хранящихся и поступающих на АПК (в том числе, осуществление резервного копирования, настройки глубины хранения данных)	-	Обеспечивает сохранность данных

6.3 ПО

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
---	--------------	-------------	----------

1.	ПО «Гарда Лабиринт»	Выполняет устранение неисправности	Извещает при обнаружении неисправности
2.	Обеспечение безопасной работы ПО «Гарда Лабиринт»	-	Осуществляет защиту от несанкционированного доступа, иные действия, необходимые для обеспечения безопасности работы ПО «Гарда Лабиринт»

7. Описание сервисных услуг

Данный перечень содержит основные параметры и объем оказываемых услуг в соответствии с настоящим Регламентом.

7.1 Сервисные программы на ПО

Приоритет Заявки	Время реакции	Время исполнения
Высокий	2ftw	40ftw
Средний	3ftw	80ftw
Низкий	3ftw	120ftw

Программа включает в себя дистанционную поддержку (e-mail, Helpdesk, телефон), поддержку с использованием удаленного доступа и с выездом к **Заказчику**.

Ограничения и исключения:

1. Для выполнения указанных временных интервалов обязательным условием является наличие заявки **Заказчика**.
2. **Время исполнения** не включает в себя время прибытия специалиста **Исполнителя** к **Заказчику**. Время прибытия специалиста **Исполнителя** к **Заказчику**: не более 40ftw. Решение о необходимости выезда принимается **Исполнителем** по согласованию с **Заказчиком**.
3. В случае отказа от предоставления удаленного доступа **Исполнитель** не гарантирует соблюдение вышеописанных сроков **Времени исполнения Заявки**.