

# Положение о технической поддержке ПО DeviceLock в странах СНГ и Балтии

---

## Содержание

Введение .....	2
Объем предоставляемых услуг поддержки .....	2
Планы и составляющие услуг поддержки .....	2
Целевые показатели обслуживания .....	4
Клиентское сопровождение .....	6
Сотрудничество .....	6
Степень Критичности (СК) обращения .....	6
Решение проблемы .....	7
Эскалация проблемы.....	9
Критерии закрытия обращений .....	10
Политика поддержки пользователей.....	11
Оплата услуг поддержки .....	11
Период предоставления услуг поддержки .....	11
Единство формы обслуживания.....	11
Жизненный цикл продукта и поддержка .....	12
Рабочее время Компании.....	12

## Введение

Данное Положение содержит информацию об услугах поддержки, а также о политике и методах их предоставления пользователям ПО DeviceLock. С целью эффективного использования всех возможностей соответствующего Плана предоставления услуг поддержки пользователям настоятельно рекомендуется подробно ознакомиться с Положением. Это поможет обозначить необходимые для решения проблем ресурсы, инструменты, произвести обмен нужной информацией, что, в свою очередь, поможет в решении проблем. Это также даст общее представление о ключевых процессах и политике организации поддержки в компании ЗАО «Смарт Лайн Инк» (далее «Компания»).

## Объем предоставляемых услуг поддержки

Узкая специализация, высокая компетентность и профессионализм сотрудников помогают Компании в предоставлении каждому клиенту первоклассных услуг с тем, чтобы обеспечить успешное достижение целей клиента при использовании продуктами компании.

При соблюдении всех необходимых условий техническая поддержка призвана оказывать помощь в разрешении отдельных проблем, возникших при использовании ПО DeviceLock на поддерживаемых платформах путем диагностики и устранения таких проблем.

Техническая поддержка для актуальных версий ПО DeviceLock доступна в нескольких форматах, включая форум на сайте компании, систему онлайн-helpdesk, используемую для отправки заявок на оказание поддержки, а также горячую телефонную линию поддержки в установленные часы.

Компания оставляет за собой право требовать от пользователя проведения обновления до последней версии/сборки ПО DeviceLock с целью дальнейших диагностики и разрешения проблемы или технической неполадки. Предоставление технической поддержки само по себе не означает, что Компания исправит дефект продукта или внесет в него какие-либо изменения.

Как правило, не предоставляется: поддержка бета-версий ПО DeviceLock, поддержка операционных систем и программных продуктов третьих производителей, оптимизация среды функционирования продукта по запросу клиента, а также непрерывная поддержка ПО DeviceLock в случаях, когда Компания предоставила исправления, не использованные пользователем, либо в случаях, когда пользователь не предоставил запрошенную Компанией информацию<sup>1</sup>.

## Планы и составляющие услуг поддержки

Техническая поддержка ПО DeviceLock включает следующие составляющие:

- **Система онлайн-helpdesk**

Система онлайн-helpdesk представляет собой доступную через сеть Интернет всем пользователям ПО DeviceLock систему управления обращениями, в которой они в режиме реального времени могут создавать заявки на оказание поддержки, отслеживать состояние обращения, а также общаться с ответственным за данное обращение специалистом технической поддержки. Услуги системы доступны ежедневно и круглосуточно в зависимости от действующего Плана оказания услуг поддержки.

- **Телефонная линия поддержки**

Пользователи могут обратиться в Службу поддержки пользователей (СПП) DeviceLock и оставить заявку на оказание технической поддержки, позвонив по назначенным телефонным номерам представителям и специалистам СПП. Телефонная линия поддержки доступна ежедневно и круглосуточно для пользователей с действующим Расширенным или Привилегированным планами оказания услуг поддержки.

---

<sup>1</sup> Информация технического характера, необходимая для диагностирования и решения проблемы. Например, данные журналов (логи), генерируемые ОС либо предоставляемыми СПП утилитами или утилитами третьих производителей, дампы памяти проблемных компьютеров и т.п. Компания использует данную информацию только для решения проблемы пользователя, ее предоставившего, гарантирует полную конфиденциальность и невозможность передачи такой информации третьим лицам.

- **Документация**  
Руководство пользователя ПО DeviceLock, Краткое руководство по установке ПО DeviceLock, а также «Белая книга» ПО DeviceLock на русском, английском, немецком, французском, итальянском, испанском и японском языках находятся на сайте Компании.
- **Часто задаваемые вопросы**  
А также технические вопросы и ответы по ПО DeviceLock находятся на сайте Компании.
- **Онлайн-семинар**  
Демонстрационное видео-руководство пользователя последней версии ПО DeviceLock, в котором в доступной форме объясняется и демонстрируется основной функционал продукта. Целевая аудитория – администраторы ПО DeviceLock. Находится на сайте Компании.
- **Обновления продукта**  
Разрабатываются, тестируются и выпускаются Компанией с целью расширения функциональности продукта и устранения известных дефектов в форме новых сборок/версий продукта, которые можно скачать с сайта Компании. Все пользователи ПО DeviceLock имеют право обновлять свою версию продукта до любой сборки или версии, выпущенной в течение срока действия их Планов поддержки.
- **Оповещения**  
Новости и оповещения Компании предоставляются через подписку на бесплатный информационный бюллетень (<http://devicelock.com/ru/subscribe.html>).

### **Планы предоставляемых услуг поддержки (ПП)**

Служба поддержки ПО DeviceLock предоставляет пользователям три Плана поддержки, разработанные для удовлетворения потребностей различных групп пользователей: от малого бизнеса до наиболее крупных предприятий.

#### **«Стандартный»**

В рамках ПП «Стандартный» предоставляется помощь в установке продукта и в разрешении возникающих при его эксплуатации проблем. Данный план включает онлайн-поддержку в рабочее время Компании, доступ к обновлениям продукта, форуму, документации, часто задаваемым вопросам, онлайн-семинару, а также подписку на информационные бюллетени и оповещения Компании.

ПП «Стандартный» со сроком действия 1 год предоставляется с каждой приобретаемой лицензией ПО DeviceLock. Пользователи, намеренные пользоваться услугами поддержки в рамках данного плана по истечении этого срока, могут заключить соответствующий договор на второй и последующие годы.

#### **«Расширенный»**

Пользователям, бизнес-процессы которых должны бесперебойно или с минимальными перерывами проводиться как в дневное, так и в ночное время, адресован ПП «Расширенный».

В дополнение ко всем услугам поддержки, включенным в ПП «Стандартный», в рамках данного плана предоставляются круглосуточные телефонная линия поддержки и система онлайн-helpdesk для проблем с присвоенной Степенью Критичности (СК) 1 или 2, а также приоритет в эскалации обращения (хронологическая передача обращений СК1 и СК2 на следующие уровни) и ускоренное реагирование на обращения пользователя (см. раздел «Целевые показатели обслуживания»).

ПП «Расширенный» сроком действия от 3 месяцев с момента заключения соответствующего договора может быть приобретен в любое время при условии, что пользователь имеет право на обновление используемых версий ПО DeviceLock.

#### **«Привилегированный»**

Данный план поддержки разработан для пользователей, предъявляющих максимальные требования к работоспособности компьютеров, защищенных ПО DeviceLock.

В дополнение ко всем услугам поддержки, включенным в ПП «Расширенный», в рамках Привилегированного плана каждому пользователю предоставляется персональный менеджер,

выполняющий функции «связного» между пользователем и представителями Компании и являющийся основным контактным лицом пользователя в вопросах технической поддержки и передачи разрешения проблем на следующие ее уровни. Персональный менеджер отвечает за целенаправленное информационное посредничество, ежеквартальное предоставление отчетов пользователю, ежегодно проводит проверку функционирования продукта на рабочем месте пользователя, понимает инфраструктуру и специфику пользовательской среды функционирования продукта, обеспечивает приоритетную поддержку пользователя, включая контакты с техническими экспертами и менеджментом Компании в режиме реального времени. Кроме того, Персональный менеджер дает пользователю возможность влиять на планы развития продукта путем приема заявок пользователя и обсуждения их с ответственными за исследования и разработку ПО DeviceLock сотрудниками Компании.

ПП «Привилегированный» сроком действия от 3 месяцев с момента заключения соответствующего договора может быть приобретен в любое время при условии, что пользователь имеет право на обновление используемых версий ПО DeviceLock.

Ниже приведена сводная таблица составляющих поддержки По DeviceLock для различных Планов поддержки

Составляющие поддержки	План поддержки		
	Стандартный	Расширенный	Привилегированный
Персональный менеджер			✓
Ежедневная круглосуточная телефонная линия поддержки (вне рабочего времени Компании, проблемы Степени Критичности 1 и 2)		✓	✓
Ежедневная круглосуточная поддержка через систему онлайн-helpdesk		✓	✓
Приоритет в эскалации обращения (хронологическая передача обращений СК1 и СК2 на следующие уровни)		✓	✓
Ускоренное реагирование		✓	✓
Поддержка через систему онлайн-helpdesk в рабочее время	✓	✓	✓
Форум	✓	✓	✓
Обновления продукта	✓	✓	✓
Документация	✓	✓	✓
Онлайн-семинар и часто задаваемые вопросы по продукту	✓	✓	✓
Оповещения	✓	✓	✓

## Целевые показатели обслуживания

В нижеприведенной таблице указаны Целевые показатели обслуживания (ЦПО) при предоставлении поддержки. Служба поддержки пользователей ПО DeviceLock прилагает надлежащие усилия по достижению показателей в части поддержки продукта с целью восстановления его работоспособности и среды его функционирования, равно как и непрерывные усилия по разрешению проблем СК1.

**Важно:** ниже приведены целевые сроки реагирования, которые никак не иллюстрируют сроки решения проблем.

**Примечание:** Обеспечение решения проблем пользователя может требовать от последнего предоставления дополнительной информации технического характера; любая задержка в предоставлении такой информации может повлиять на достижение СПП ПО DeviceLock приведенных ЦПО при разрешении проблем пользователя.

<b>Целевые показатели обслуживания</b>				
<b>План поддержки</b>	<b>Степень критичности</b>	<b>Время реагирования на обращения пользователя<sup>2</sup></b>	<b>Прилагаемые усилия</b>	<b>Частота предоставления оперативных данных<sup>3</sup></b>
СТАНДАРТНЫЙ	<b>Максимальная</b> (1)	12 часов (в рабочее время)	Непрерывно вплоть до решения (в рабочее время)	Ежедневно (в рабочие дни)
	<b>Высокая</b> (2)	24 часа (в рабочее время)	Ежедневно, в рабочее время	Каждые 2-3 дня (в рабочие дни)
	<b>Умеренная</b> (3)	36 часов (в рабочее время)	Еженедельно, в рабочее время	Еженедельно
	<b>Незначительная</b> (4)	48 часов (в рабочее время)	Каждую последующую неделю, в рабочее время	Ежемесячно
РАСШИРЕННЫЙ	<b>Максимальная</b> (1)	2 часа (ежедневно и круглосуточно)	Непрерывно, ежедневно и круглосуточно вплоть до решения	Каждые 4 часа (7 дней в неделю)
	<b>Высокая</b> (2)	4 часа (ежедневно и круглосуточно)	Ежедневно, в рабочее время	Ежедневно (в рабочее время)
	<b>Умеренная</b> (3)	8 часов (в рабочее время)	Еженедельно, в рабочее время	Еженедельно (в рабочее время)
	<b>Незначительная</b> (4)	12 часов (в рабочее время)	Каждую последующую неделю, в рабочее время	Дважды в месяц (в рабочее время)
ПРИВИЛЕГИРОВАННЫЙ	<b>Максимальная</b> (1)	1 час (ежедневно и круглосуточно)	Непрерывно, ежедневно и круглосуточно вплоть до решения	Каждые 4 часа (7 дней в неделю)
	<b>Высокая</b> (2)	2 часа (ежедневно и круглосуточно)	Ежедневно, в рабочее время	Ежедневно (в рабочее время)
	<b>Умеренная</b> (3)	4 часа (в рабочее время)	Еженедельно, в рабочее время	Еженедельно (в рабочее время)
	<b>Незначительная</b> (4)	10 часов (в рабочее время)	Каждую последующую неделю, в рабочее время	Дважды в месяц (в рабочее время)

<sup>2</sup> Время, отведенное для связи специалиста Службы поддержки с пользователем по электронной почте, через систему онлайн-helpdesk или по телефону с целью сбора дополнительной информации и проблеме пользователя и способам ее воспроизведения.

<sup>3</sup> Частота, с которой Служба поддержки ПО DeviceLock предоставляет пользователю данные о текущем состоянии его заявок на предоставление поддержки. Может быть увеличена по взаимному соглашению между пользователем и Службой поддержки.

## Клиентское сопровождение

### Сотрудничество

Решение технических проблем и иных вопросов требует сотрудничества между пользователем и специалистами Службы поддержки пользователей ПО DeviceLock. В ходе разрешения проблем пользователя необходимо активное сотрудничество последнего со Службой поддержки пользователей в форме своевременных ответов на относящиеся к проблеме вопросы и проведения требуемых действий (например, сбор дополнительной тестовой информации).

#### **Перед тем, как обратиться в Службу поддержки пользователей, необходимо:**

- Четко сформулировать проблему или вопрос;
- Попытаться определить возможные источники возникновения проблемы;
- Собрать информацию о среде функционирования продукта, симптомах проблемы;
- Изучить документацию продукта и средства самообслуживания, включая часто задаваемые вопросы по продукту, онлайн-семинар и форум, доступные на сайте компании.

#### **Взаимодействие со Службой поддержки пользователей**

Размещая заявку на оказание поддержки через систему онлайн-helpdesk или позвонив в СПП, пользователь в дополнение к своим идентификационным данным (включая данные о действующем договоре по предоставлению поддержки) предоставляет следующую информацию о проблеме и ПО:

- Наименование и версия продукта, номер лицензии;
- Версия ОС Windows (включая установленные пакеты обновлений, другие установленные обновления и исправления), версию локализации;
- Информация о компьютере/компьютерах пользователя: тип и частота процессора, память, и т.п.;
- Описание проблемы (максимально подробно с тем, чтобы Служба поддержки могла ее воспроизвести);
- Информация о влиянии проблемы на бизнес-процессы пользователя, что позволит корректно определить Степень Критичности проблемы.

Заявка на оказание технической поддержки регистрируется, как только установлена версия продукта, требующего поддержки, подтверждено наличие договора о предоставлении услуг поддержки пользователю, а также определена Степень Критичности проблемы.

#### ***Приверженность принципу взаимного разрешения проблем СК1***

Служба поддержки пользователей ПО DeviceLock прилагает все усилия для своевременного решения проблем Степени Критичности 1 («Максимальная») пользователей с действующими ПП «Расширенный» или «Привилегированный». При этом предполагается, что пользователь также твердо намерен приложить все необходимые усилия для достижения этой цели. СПП ПО DeviceLock оставляет за собой право уменьшить Степень Критичности обращения в том случае, если пользователю было предоставлено решение, способное сократить негативное влияние проблемы на его бизнес-процессы, а также если уполномоченное контактное лицо со стороны пользователя не демонстрирует достаточной степени заинтересованности в собственной вовлеченности в процесс решения проблемы.

#### **Степень Критичности (СК) обращения**

В зависимости от влияния проблемы или неполадки на бизнес-процессы, пользователем при создании обращения определяется СК обращения. Следующая таблица предоставляет основную информацию по имеющимся СК с описаниями и примерами.

Степень Критичности	Определение	Примеры
<b>Максимальная</b> (СК1)	Очень серьезные последствия для процессов пользователя: проблема с оборудованием, защищенным ПО DeviceLock, несовместимая с функционированием критичных для пользователя бизнес-процессов. Временное решение отсутствует.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ПО DeviceLock вызывает сбои в работе системы, на которую установлен (например, BSoD, проблемы при загрузке ОС);</li> <li>2. ПО DeviceLock некорректно работает с индивидуальными устройствами или оборудованием.</li> </ol>
<b>Высокая</b> (СК2)	Серьезные последствия для процессов пользователя. Возможные причины: серьезная неполадка в работе ПО DeviceLock, некорректные действия пользователя. Производительность действий пользователя, направленных на осуществление его функций, в значительной степени ограничена. Временное решение существует, но, в большинстве случаев, не в полной мере устраняет проблему пользователя.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ПО DeviceLock препятствует нормальному функционированию ПО третьих производителей;</li> <li>2. Утеряны данные учетной записи Администратора ПО DeviceLock при активизированной функции «Администратор DeviceLock».</li> </ol>
<b>Умеренная</b> (СК3)	Умеренные последствия для процессов пользователя. Серьезные последствия для производительности действий или осуществления функций пользователя отсутствуют. Временное решение, по большей части устраняющее проблему пользователя, существует.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствуют или не функционируют системные службы и/или корректные системные настройки, необходимые для работы ПО DeviceLock;</li> <li>2. Отсутствуют должным образом документированные особенности функционирования или функционал ПО DeviceLock.</li> </ol>
<b>Незначительная</b> (СК4)	Влияние на процессы пользователя минимально или отсутствует. Решение не требуется.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вопросы, связанные с развитием функционала ПО DeviceLock;</li> <li>2. Вопросы по эксплуатации;</li> <li>3. Вопросы, связанные с «косметическими» особенностями GUI ПО DeviceLock.</li> </ol>

В процессе работы с обращением пользователя СК обращения может быть снижена Службой поддержки пользователей ПО DeviceLock если:

- Было предоставлено временное решение, призванное смягчить последствия проблемы;
- Выяснился недостаточный уровень ознакомленности пользователя с документацией ПО DeviceLock; при этом проблема связана с некорректной эксплуатацией продукта;
- Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения проблемы.

## Решение проблемы

### Политика решения проблем пользователей

Все обращения пользователей обрабатываются в порядке очереди с учетом действующего Плана Поддержки (ПП) пользователя и Степени Критичности (СК) обращения, что позволяет определить очередность обработки обращений.

Пользователи с действующим ПП «Расширенный» или «Привилегированный» могут связаться со специалистами СПП в рабочее время компании. Для обращений СК1 предусмотрен их быстрый перевод на инженеров СПП.

Ответственный специалист СПП воспроизводит или иным образом идентифицирует проблему, пытается решить ее самостоятельно и, если есть необходимость в дальнейших локализации и решении проблемы, задействует другие ресурсы поддержки ПО DeviceLock.

### **«Заплатки»**

Специалист СПП пытается предоставить пользователю «заплатки», используя информацию, полученную в ходе локализации и воспроизведения проблемы. «Заплата» здесь – ответ на вопрос пользователя, временное решение, иные средства, призванные минимизировать последствия проблемы для пользователя (например, изменение системных настроек или временное отключение некритичной функциональности), либо план действий, призванный запустить продукт и обеспечить его функционирование. В том случае, если «заплата» не предоставляется на стадии первоначального ответа пользователю, работа с обращением продолжается без его участия и включает дополнительные попытки локализации, воспроизведения и решения проблемы. Так, например, при решении проблемы, вызванной дефектами драйверов третьих производителей, Компания может предоставить ее решение или временное решение, несмотря на отсутствие дефектов ПО DeviceLock.

Предоставив «заплатку» и получив подтверждение пользователя, СПП снижает Степень Критичности обращения.

### **Решение проблемы пользователя**

*Решение* здесь – окончательное решение проблемы пользователя, которое также может быть достигнуто предоставлением ему «заплатки». По получении подтверждения пользователя обращение закрывается.

В том случае, если предоставленные средства не решают проблему, специалисты Службы поддержки пользователей продолжают ее исследовать вплоть до нахождения и предоставления пользователю окончательного решения. По получении подтверждения пользователя обращение закрывается.

Окончательное решение некоторых дефектов ПО DeviceLock предоставляется в форме новых сборок или версий продукта. Также разрабатываются и предоставляются уникальные «заплатки» по дефектам, исправление которых в следующих сборках продукта не планируется; такие «заплатки» рассматриваются как окончательное решение проблемы.

### **Структура поддержки и процедура решения проблем пользователей**

Для решения проблем пользователя используется трехуровневая система организации поддержки. Каждое обращение обрабатывается и, при необходимости, переводится на следующие уровни в зависимости от присвоенной обращению СК и действующего ПП пользователя. В структуре поддержки можно выделить *Службу поддержки пользователей, Команду интенсивной технической поддержки (ИТП)* и *Команду разработчиков (КР)*, которые в процессе работы с обращением пользователя осуществляют функции поддержки первого, второго и третьего уровней, соответственно.

#### **Поддержка первого уровня: Служба поддержки пользователей (СПП)**

СПП укомплектована квалифицированными специалистами, выполняющими следующие функции поддержки первого уровня:

- Прием заявок на оказание поддержки по телефону или через систему онлайн-helpdesk;
- Проверка информации о пользователе, обработка запросов относительно лицензий, поставки ПО, других нетехнических вопросов;
- Документирование заявок на оказание поддержки, присвоение обращениям СК, мониторинг процесса решения проблем пользователей, предоставление пользователям информации о текущем состоянии обращения;
- Идентификация, первичный анализ и решение проблем пользователей;
- Эскалация нерешенных проблем пользователей в ИТП;
- Закрытие обращений, получение подтверждений решения проблемы пользователем.

В случаях, требующих технической поддержки, обращение переводится на специалиста СПП, призванного воспроизвести или иным образом идентифицировать проблему, попытаться ее решить и, в случае неудачи, перевести обращение в ИТП.

#### **Поддержка второго уровня: Команда интенсивной технической поддержки (ИТП)**

Выполняет функции поддержки второго уровня. Укомплектована квалифицированными специалистами с экспертными знаниями ПО DeviceLock.

В случаях, когда имеются подозрения на дефект ПО DeviceLock; обращение остается открытым по истечении срока, предусмотренного для перевода обращения на следующий уровень; для своевременного решения проблемы требуются экспертные знания ответственного специалиста или требуется вмешательство менеджмента Компании, происходит автоматическая эскалация обращения на ИТП.

ИТП воспроизводит проблемы пользователей, находит решения проблем, не связанных с дефектами ПО DeviceLock, идентифицирует и подтверждает дефекты продукта, разрабатывает «заплатки», призванные уменьшить последствия проблемы для процессов пользователя, определяет проблемы, вызванные некорректной работой ПО третьих производителей. Кроме того, ИТП отвечает за предоставление СПП информации по обращениям, переведенным из последней, а также, в случае необходимости, за эскалацию обращения на *Команду разработчиков*.

#### ***Поддержка третьего уровня: Команда разработчиков (КР)***

Укомплектована различными специалистами из Отдела исследований и разработки Компании. Специалисты КР непосредственно вовлечены в процессы разработки и тестирования ПО DeviceLock, являясь, таким образом, наиболее компетентными экспертами по продукту.

Эскалация на третий уровень поддержки предусмотрена в случаях, когда ИТП воспроизводит дефект ПО DeviceLock или устанавливает необходимость привлечения разработчиков для своевременной локализации и устранения требующей срочного решения проблемы пользователя. При этом выполнение специалистами КР своих непосредственных функций по разработке и тестированию продукта, пользуется приоритетом в силу договоренности между ИТП и КР. Обзор и синхронизация статуса всех дефектов, обнаруженных пользователями, равно как и обращений с присвоенной СК1 и СК2, проводятся в ходе регулярных контрольных совещаний между ИТП и КР.

Исправления, разработанные КР, предоставляются в форме новой сборки текущей версии ПО DeviceLock.

Оперативные исправления (hot-fixes) не проходят активного тестирования. Задачи последнего, по возможности, ограничиваются подтверждением факта исправления текущей проблемы. КР в дальнейшем включает все оперативные исправления в новую сборку продукта, которая, в свою очередь, подвергается тщательному тестированию.

## **Эскалация проблемы**

### **Принципы процесса эскалации**

Ответственный специалист СПП ответственен за первичную обработку запросов и заявок пользователей. В его задачу входит анализ проблемы или запроса пользователя, предоставление необходимой информации или перевод обращения в компетентное подразделение Компании. В том случае, если после общения со специалистом СПП пользователь полагает, что срочность и/или приоритетность его обращения недооценена, производится эскалация.

Вне зависимости от того, требует ли обращение перевода на следующие уровни, необходимо следовать инструкциям специалиста СПП, предоставляя всю запрашиваемую информацию, а также производя рекомендуемые действия.

Требуемые условия эскалации: обращению должна быть присвоена СК1 или СК2; обращение не было закрыто в течение сроков, предусмотренных в Таблице эскалации обращений, приведенной ниже.

Для эскалации проблемы пользователю требуется обратиться в Службу поддержки пользователей, указать номер обрабатываемого обращения и, таким образом, связаться с менеджером СПП.

### **Сроки эскалации обращений**

В дополнение к перечисленному, обращения пользователей с действующим ПП «Расширенный» или «Привилегированный» СК1 или СК2 подвергаются хронологической

эскалации на ответственных должностных лиц из числа менеджмента Компании (см. таблицу ниже).

СПП ПО DeviceLock самостоятельно принимает решение об эскалации обращений пользователей с действующим ПП «Стандартный» СК1 или СК2 в случаях, когда проблема пользователя идентифицирована как опасный дефект с существенными последствиями для других пользователей ПО DeviceLock.

План предоставления услуг поддержки	Степень Критичности обращения	Сроки эскалации с момента первоначального обращения, [ч.]	Уровень эскалации
<b>Стандартный</b>	<b>Максимальная</b> (СК1)	24	Директор по информационным технологиям (CIO)
		48	Технический директор (СТО)
	<b>Высокая</b> (СК2)	48	Директор по информационным технологиям (CIO)
		96	Технический директор (СТО)
<b>Расширенный</b>	<b>Максимальная</b> (СК1)	12	Директор по информационным технологиям (CIO)
		24	Технический директор (СТО)
	<b>Высокая</b> (СК2)	24	Директор по информационным технологиям (CIO)
		48	Технический директор (СТО)
<b>Привилегированный</b>	<b>Максимальная</b> (СК1)	8	Директор по информационным технологиям (CIO)
		16	Технический директор (СТО)
	<b>Высокая</b> (СК2)	12	Директор по информационным технологиям (CIO)
		24	Технический директор (СТО)

### **Критерии закрытия обращений**

Обращение пользователя закрывается при соблюдении (одного из) следующих условий:

- Пользователю предоставлено решение проблемы; пользователь подтвердил решение;
- Уполномоченный представитель пользователя обратился в СПП с просьбой закрыть обращение;
- Пользователю предоставлено временное решение/«заплатка»;
- Обнаружен дефект ПО DeviceLock, исправление которого будет предоставлено в новой сборке продукта. Пользователю предоставляется тестовая сборка ПО DeviceLock с целью подтверждения решения проблемы;
- Документация содержит недостатки, выявленные и переданные КР;
- Проблема вызвана некорректной работой ПО третьих производителей;
- Специалист СПП ПО DeviceLock три или более раз в течение рабочей недели безуспешно пытался связаться с пользователем;

- Проблема находится вне компетенции СПП ПО DeviceLock, информация о чем вместе с переадресацией на соответствующий ресурс передана пользователю;
- Проблема идентифицирована как отсутствие на момент обращения реализованного в ПО DeviceLock требуемого пользователем функционала. Обращение переводится в разряд запросов на расширение функционала и передается КР для (изучения возможности) имплементации в будущие версии продукта. Пользователю отправляется соответствующее уведомление.

## **Политика поддержки пользователей**

Содержимое этого раздела дает общее представление об основных правилах и условиях (политике) предоставления поддержки пользователям ПО DeviceLock.

### **Оплата услуг поддержки**

Оплата услуг поддержки производится до начала действия периода предоставления услуг поддержки, если иное не предусмотрено двусторонним соглашением между пользователем и Компанией.

Стоимость услуг поддержки по ПП «Расширенный» и «Привилегированный» устанавливается в прейскуранте предоставления услуг поддержки для лицензированного ПО на момент получения заказа от пользователя.

### **Период предоставления услуг поддержки**

Поддержка оказывается вплоть до даты, указанной в договоре между Компанией и пользователем, если в нем не указано иное. Также, если в договоре не указано иное, условия предоставления услуг поддержки, включая оплату таких услуг, предполагают двенадцатимесячный срок их оказания (Период предоставления услуг поддержки). Все услуги, заказанные и оплаченные на Период предоставления услуг поддержки, не подлежат отмене и не предполагают возврата средств. Компания не обязана оказывать техническую поддержку по ПП «Расширенный» и «Привилегированный» по истечении Периода, кроме случаев, когда договор на оказание услуг поддержки продлен. Поддержка по ПП «Стандартный» оказывается всем пользователям лицензированного ПО DeviceLock вне зависимости от наличия у пользователя права на обновление версий ПО DeviceLock, но с учетом технической возможности обновления (ограничения на предоставление «заплаток» и тестовых версий).

### **Право на обновление ПО DeviceLock до текущей версии**

Пользователь имеет право обновления используемого ПО DeviceLock до текущей или любой предыдущей версии:

- 1) В течение 1 календарного года с момента приобретения лицензированного ПО DeviceLock вне зависимости от способа приобретения и оплаты;
- 2) В течение 1 календарного года с момента приобретения права на обновление лицензированного ПО DeviceLock вне зависимости от способа приобретения и оплаты (приобретается дополнительно после истечения 1 календарного года с момента первичного приобретения ПО DeviceLock, либо одновременно с первичным приобретением ПО DeviceLock и в этом случае действует с момента истечения 1 календарного года с момента первичного приобретения ПО DeviceLock).

Стоимость права на обновление ПО DeviceLock устанавливается в прейскуранте для лицензированного ПО на момент получения заказа от пользователя.

### **Единство формы обслуживания**

В рамках условий исполнения договора о предоставлении услуг поддержки, все лицензии, входящие в набор лицензий ПО DeviceLock одного пользователя должны обслуживаться в рамках единого Плана предоставления услуг поддержки. Компания DeviceLock не

поддерживает какую-либо часть лицензий, не поддерживая остальные лицензии ПО DeviceLock приобретенные пользователем, что предполагает необходимость сокращения количества лицензий пользователя до количества поддерживаемых в рамках ПП «Расширенный» или «Привилегированный», сопровождаемого составлением пользователем документа об уничтожении лицензий, отсылаемого в Компанию.

### **Жизненный цикл продукта и поддержка**

Все ПО DeviceLock в течение периода собственной поддержки проходит через следующие этапы жизненного цикла:

1. Бета-версия;
2. Общедоступная (текущая) версия;
3. Продленная поддержка;
4. Прекращение поддержки.

Уровень поддержки продукта зависит от того, на каком этапе жизненного цикла он находится:

#### **Этап бета-версии**

Компания предоставляет ограниченную консультациями по общим вопросам эксплуатации поддержку бета-версий своих продуктов в рабочее время Компании.

#### **Этап общедоступной версии**

Компания поддерживает общедоступные версии продукта в соответствии с условиями предлагаемых ПП. Форма обслуживания конкретного пользователя определяется его действующим ПП.

#### **Этап продленной поддержки**

Как только появляется новая версия ПО DeviceLock, разработчики прекращают выпуск обновлений и исправлений для предыдущей версии продукта. Компания оставляет за собой право настаивать на обновлении ПО DeviceLock пользователя до последней версии на условиях действующего оговоренного плана предоставления услуг поддержки. Компания предлагает двенадцатимесячную ограниченную вопросами по эксплуатации продукта поддержку таких версий.

#### **Этап прекращения поддержки**

Компания не поддерживает устаревшие версии ПО DeviceLock после истечения периода поддержки устаревших версий продукта. В то же время, инструменты самообслуживания пользователей (форум, часто задаваемые вопросы, документация продукта и т.д.) доступны в течение достаточного срока после прекращения поддержки.

### **Рабочее время Компании**

Центр технической поддержки для стран СНГ и Балтии Россия, Москва	Понедельник – пятница, 8:00 - 17:00 (московское время)
--	---