

Регламент оказания услуг  
технической поддержки

**ORION**  
**SOFT**  

---

## Содержание

1 Контроль состояния документа .....	3
1.1 График и периодичность пересмотра документа .....	3
1.2 Расположение документа .....	3
1.3 Распространение документа и отказ от ответственности .....	3
2 Термины и определения .....	4
3 Общая информация.....	6
3.1 Назначение документа .....	6
3.2 Уровни технической поддержки .....	6
3.3 Потребители услуг технической поддержки .....	6
3.4 Перечень продуктов и услуг.....	7
4 Процедуры обработки обращений .....	9
4.1 Регистрация обращения в ТП.....	9
4.2 Классификация обращения .....	9
4.3 Нормативы реакции ТП .....	10
4.4 Обработка обращений .....	11
5 Обязанности и ответственность сторон.....	12
5.1 Обязанности Пользователя.....	12
5.2 Обязанности Исполнителя .....	12

# 1 Контроль состояния документа

---

## 1.1 График и периодичность пересмотра документа

Документ подлежит пересмотру и обновлению в соответствии с:

- Ежегодной проверкой актуальности документа;
- Корректировками или улучшениями в части содержания документа;
- Любыми организационными изменениями.

## 1.2 Расположение документа

Последняя версия этого документа доступна в локальном хранилище по следующим адресам:

- <https://servicedesk.orionsoft.ru>
- <https://www.orionsoft.ru/support>

## 1.3 Распространение документа и отказ от ответственности

Всегда обращайтесь к локальному хранилищу для получения текущей версии документа. В печатном виде документ действителен только в течение дня, когда он был распечатан. Если пользователь решит сохранить копию этого регламента, он несет ответственность за проверку его актуальности по сравнению с онлайн-версией. Этот документ должен быть незамедлительно изъят из использования, если он устарел.

## 2 Термины и определения

Термины и определения приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Термины и определения

№	Термин	Определение
1	SD/ITSM	Автоматизированная система обработки обращений пользователей (далее – Система)
2	Время реакции	Период от обращения пользователя до первого ответа специалиста службы поддержки (регистрация инцидента, запрос дополнительной информации, предоставление консультации или решения)
3	Жизненный цикл обращения	Порядок этапов обработки обращения, характеризующих степень его выполнения от его регистрации до закрытия
4	Инцидент	Частичная или полная неработоспособность продукта которое затрагивает как отдельного пользователя, так и весь бизнес в целом
5	Исполнитель	Специалист технической поддержки Orion soft, который отвечает за обращение, зарегистрированное в SD/ITSM, на конкретном этапе жизненного цикла обращения
6	Пользователь	Представитель Потребителя, который создает обращение в системе SD/ITSM
7	Потребитель	<ul style="list-style-type: none"><li>• Заказчик;</li><li>• Партнер;</li><li>• Технический партнер;</li><li>• Дистрибьютор</li></ul>
8	Продукт	Комплексное решение, созданное с использованием информационных технологий чтобы решить конкретную задачу или удовлетворить потребность пользователей
9	Обращение	Формализованный способ, которым инициируются действия по технической поддержке через портал ТП, по электронной почте или телефону
10	Сертификат ТП	Документ, в котором описаны состав и условия оказания услуг по технической поддержке Orion soft

№	Термин	Определение
11	ТП	Техническая поддержка
12	Услуга	Описанная совокупность средств, которая удовлетворяет одну или несколько потребностей пользователя, способствует достижению его бизнес-целей, а также воспринимается пользователем как согласованное единое целое

## 3 Общая информация

---

### 3.1 Назначение документа

Регламент оказания услуг ТП разработан для информирования потребителей услуг и продуктов об условиях технической поддержки.

В документе описан порядок обработки обращений.

Условия технической поддержки для каждого Потребителя описаны в Сертификате ТП.

Все вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом, решаются в соответствии с действующим законодательством и договорными соглашениями между сторонами.

### 3.2 Уровни технической поддержки

Рабочие часы службы ТП зависят от уровня технической поддержки (Таблица 2), который указан в Сертификате ТП Потребителя.

Таблица 2 - Уровни технической поддержки

Уровень технической поддержки	Режим работы
Базовый	9:00–18:00 (МСК), в рабочие дни
Продуктивный	Круглосуточный режим 24/7

### 3.3 Потребители услуг технической поддержки

Обратиться в службу технической поддержки и зарегистрировать обращение могут следующие потребители услуг:

- Заказчик;
- Партнер;
- Технический партнер;
- Дистрибьютор.

## 3.4 Перечень продуктов и услуг

### 3.4.1 Продукты

Техническая поддержка предоставляется для следующих продуктов (далее – Продукты):

- Защищенная виртуализация серверов, дисков и сетей **zVirt**;
- Редакция **zVirt Advanced**;
- Модуль **zVirt DC Manager**;
- Модуль **zVirt Metrics**;
- Модуль **zVirt Containers**;
- Модуль **zVirt Apps & Desktops**;
- Платформа оркестрации контейнеризированных приложений **Nova Container Platform**;
- Редакция **Nova Special Edition**;
- Редакция **Nova AI**;
- Система управления секретами **StarVault**;
- Платформа управления виртуальной и облачной ИТ-инфраструктурой **Cloudlink**;
- Платформа виртуализации рабочих столов и приложений **Termit**, включая редакции **Termit Apps** и **Termit Apps & Desktops**.

ТП осуществляется при использовании Продуктов в соответствии с требованиями эксплуатационной документации.

ТП не осуществляется для систем, используемых в нестандартных конфигурациях.

Для актуальных версий продуктов предоставляется полная ТП, включая реагирование на обращения, выпуск исправлений и обновлений.

ТП предыдущих версий продуктов может быть ограничена или прекращена. Пользователям таких версий по возможности предоставляются решения и помощь в обновлении продуктов до актуальных версий.

### 3.4.2 Услуги

В течение срока действия технической поддержки Продукта Пользователю предоставляются следующие услуги:

- консультации по установке и настройке Продуктов;
- консультации по администрированию компонентов Продуктов;
- восстановление приобретенного комплекта Продуктов в случае его потери или повреждения;
- консультации по восстановлению работоспособности компонентов Продуктов;
- консультации по обновлению сборок версий Продуктов;
- доступ к базе знаний (известные ошибки и типовые решения);
- работа над инцидентами в течение рабочего дня;
- прием предложений по улучшению Продуктов и документации.

Диагностика с использованием удаленного доступа при предоставлении услуги проводится исключительно при наличии крайней необходимости и по согласованию с Пользователем.

## 4 Процедуры обработки обращений

---

### 4.1 Регистрация обращения в ТП

Пользователь может обратиться в службу технической поддержки следующими способами:

- Через портал технической поддержки: <https://servicedesk.orionsoft.ru>;
- По электронной почте: [helpdesk@orionsoft.ru](mailto:helpdesk@orionsoft.ru);
- По телефону (консультации на русском языке): +7-499-281-90-03.

### 4.2 Классификация обращения

После регистрации обращения в Системе сотрудник ТП должен классифицировать обращение, указав необходимый тип обращения.

Обращения могут быть следующих типов (Таблица 3):

Таблица 3 – Типы обращений

Тип обращения	Описание
Административный запрос	Обращение на получение необходимых Пользователю действий (например: восстановление доступа к ЛК, восстановление пароля, добавление новых сотрудников, выдача прав доступа в репозиторий, вопросы по лицензиям (количество и номера), смена данных пользователя и т.п).
Консультация	Обращение на получение Пользователем информации, консультации или документации
Запрос на доработку функциональности	Обращение на выполнение изменения, содержащего новое требование (развитие функциональности), изменение настроек или состава Услуги
Инцидент	Незапланированное прерывание работы или снижение качества предоставления Услуги
Другое	Обращение, не связанное с Продуктами и Услугами предоставляемыми службой ТП

### 4.3 Нормативы реакции ТП

Время реакции обращения определяется в Системе автоматически на основании выбранного типа обращения при классификации (Таблица 4) и графику работы ТП (п.3.2).

Время реакции – период от обращения пользователя до первого ответа специалиста службы поддержки (запрос дополнительной информации или предоставление консультации/решения обращения).

Таблица 4 – Время реакции на обращения

Тип обращения	Время реакции (согласно уровню ТП)
Административный запрос	4 рабочих часа
Консультация	4 рабочих часа
Запрос на доработку функционала	4 рабочих часа
Инцидент	В соответствии с уровнем критичности (Таблица 5)
Другое	В соответствии с уровнем критичности (Таблица 5)

Время реакции для обращений с типом «Инцидент» и «Другое» рассчитывается на основании уровня критичности (Таблица 5).

Таблица 5 – Уровни критичности

Уровень критичности	Описание	Время реакции (согласно уровню ТП)
1 (аварийная ситуация)	Полная неработоспособность или существенное ухудшение работы продукта, приводящее к остановке ключевых бизнес-процессов	≤30 минут

Уровень критичности	Описание	Время реакции (согласно уровню ТП)
2 (высокий приоритет)	Существенное влияние на функционирование продукта, ограничивающее использование и затрудняющее бизнес-процессы	≤45 минут
3 (средний приоритет)	Незначительное влияние на функционирование продукта, не ограничивающее использование	≤2 часа
4 (низкий приоритет)	Все остальные обращения с типом «Инцидент» и «Другое», не оказывающие существенного негативного влияния	≤4 часа

#### 4.4 Обработка обращений

При регистрации обращения Пользователь указывает уровень критичности, который может быть изменен в процессе работы сотрудником ТП.

В случае, **если обращение связано с продуктом стороннего производителя**, Пользователю рекомендуется обращаться в службу поддержки соответствующего производителя.

В случае, **если Пользователь не согласен** с предоставленным решением по обращению, обращение можно вернуть на доработку. Для этого необходимо в обращении написать соответствующий комментарий в течение 3 рабочих дней после предоставления решения (перевода обращения в статус «Завершено»).

**При отсутствии реакции** Пользователя в течение 3 рабочих дней с момента получения решения или запроса информации, обращение закрывается автоматически (переводится в статус «Закрито»).

Обращения в статусе «Закрито» вернуть на доработку невозможно, в этом случае необходимо зарегистрировать новое обращение.

## 5 Обязанности и ответственность сторон

---

### 5.1 Обязанности Пользователя

Пользователь обязан:

- Предоставлять необходимую информацию и материалы для анализа и решения обращений;
- Уведомлять Исполнителя о недостатках услуг сразу после обнаружения.

### 5.2 Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязан:

- Оказывать услуги в соответствии с условиями Сертификата ТП;
- Реагировать на обращения в установленные сроки (п. 4.3);
- Информировать Пользователя о ходе работ по обращениям.