



# **Техническая Поддержка ООО «ФЛАТ»**

Москва, 2023 г.

Версия 1.4.

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «ФЛАТ»

Техническая Поддержка создана с целью предоставления квалифицированной технической помощи пользователям продуктов ФЛАТ.

Основными задачами Технической Поддержки являются:

- прием и регистрация обращений пользователей в Техническую Поддержку, согласно SLA;
- мониторинг поступления и первичная обработка сведений о сбоях в корпоративной телефонной инфраструктуре, полученных от пользователей;
- выполнение работ по разрешению инцидентов.

## ПРИБРЕТЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ФЛАТ

Поддержка сроком на 12/36/60 месяцев приобретается вместе с продуктом. Активация сертификата на Техническую Поддержку происходит со дня ввода системы в эксплуатацию, но не позднее 90 дней со дня продажи. Дата активации сертификата указывается непосредственно при заказе.

## ПРОДЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Для продления Технической Поддержки необходимо приобрести сертификат на соответствующее количество лицензий, активированных в системе.

При истечении срока действия Технической Поддержки и связанных с ней услуг, при заявленном намерении заказчика о приобретении пакета продления Технической Поддержки, стартует период лояльности, длительностью 3 месяца. В течение периода лояльности поддержка продолжает оказываться, но без возможности перехода на новые версии продуктов ФЛАТ.

После приобретения продления Технической Поддержки дата старта будет установлена в соответствии с датой окончания завершённой Технической Поддержки с возможностью получения обновлений на продукты ФЛАТ, покрытые поддержкой.

При истечении срока действия периода лояльности (3 месяца) и отсутствии нового контракта Техническая Поддержка перестаёт оказываться. При покупке продления Технической Поддержки не позднее 12 месяцев с момента окончания действия прошлого сертификата, дата старта нового сертификата будет установлена в соответствии с датой окончания завершённой Технической Поддержки.

По истечению срока действия сертификата Технической Поддержки более чем на 12 месяцев, возобновление контракта возможно только после покупки и установки апгрейда до актуальной версии продуктов.

## ПРОГРАММА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Все пакеты поддержки ФЛАТ включают в себя:

- Открытие инцидентов на портале Технической поддержки
- Бесплатный доступ к обновлениям программного обеспечения и техническим релизам для продуктов ФЛАТ (не включает обновления для операционных систем)
- Бесплатный доступ к основным версиям программного обеспечения продуктов ФЛАТ (включая получение бесплатных лицензий апгрейда системы).

*Примечание:* Вышеуказанные услуги по поддержке программного обеспечения применимы только к установленным и полностью функциональным продуктам.

Программа технической поддержки включает пять пакетов поддержки:

#### 1. БАЗОВЫЙ ПАКЕТ ФЛАТ\_TS 8x5

- Удаленная техническая поддержка уровня 2-3 на оплаченный период для развернутых продуктов. Доступно в рабочие дни и часы, с 9.00 до 18.00 МСК.

#### 2. РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ФЛАТ\_TS 24x7

- Удаленная техническая поддержка уровня 2-3 на 12-месячный период для развернутых продуктов.
- Доступно круглосуточно (24 часа в сутки) 7 дней в неделю для инцидентов *критического и высокого* приоритетного уровней и в рабочие дни с 9:00 до 18:00 МСК (рабочие дни) для всех других уровней приоритета инцидента.

#### 3. РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ФЛАТ\_TS 24x7 ПЛЮС

- Удаленная техническая поддержка уровня 2-3 на 12-месячный период для развернутых продуктов. Доступно круглосуточно (24 часа в сутки)
- Закрепление инженера для заявок приоритета П1

#### 4. РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ ФЛАТ\_TS 24x7 ONSITE

- Удаленная техническая поддержка уровня 2-3 на 12-месячный период для развернутых продуктов. Доступно круглосуточно (24 часа в сутки)
- Закрепление инженера для заявок приоритета П1
- Выезд инженера на объект для установки корректирующих патчей системы по установленным проблемам в рамках открытых заявок (применимо только для г. Москва).

#### 5. ПАРТНЕРСКИЙ ПАКЕТ ФЛАТ\_TS 8x5 Уровень 3 (пакет доступен только для партнеров, имеющих статус «Сервисный партнер»)

- Удаленная техническая поддержка уровня 3 на 12-месячный период для развернутых продуктов. Доступно в рабочие дни и часы, с 9.00 до 18.00 МСК.
- Обращения в техническую поддержку ФЛАТ принимаются только от сотрудников партнеров, имеющих статус «Сервисный партнер».
- Уровень поддержки 1 и 2 так же осуществляется партнерами, обладающими статусом «Сервисный партнер».

## УРОВНИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**УРОВЕНЬ 1** (Данный уровень не входит в стандартные пакеты Технической Поддержки и приобретается отдельно).

- Инженерное сопровождение по установке и конфигурации продуктов
- Помощь в сборе всех необходимых данных, журналов, трассировок и файлов для заявки
- Передача заявки на 2-ой уровень поддержки

### УРОВЕНЬ 2

- Прием и обработка заявок на портале технической поддержки, удаленное устранение связанных с продуктом проблем, которые не могут быть решены заказчиком самостоятельно (исключая работы, связанные с установкой и конфигурированием; поддержка таких действий со стороны ФЛАТ доступна и может быть приобретена отдельно в рамках 1 уровня Технической Поддержки)
- Анализ системных журналов, трассировок/дампов
- Предоставление заказчику обновлений по статусу заявки
- Предоставление обновлений программных продуктов для решения проблемы
- Предоставление временных решений, в случаях, доработки ПО/выпуска hotfix

### УРОВЕНЬ 3

- Глубокий анализ продуктовых логов для выявления причин инцидента
- Разработка, тестирование и выпуск обновлений и исправлений программного обеспечения

### УРОВНИ ПРИОРИТЕТА

Уровень приоритета заявки на поддержку основан на информации, предоставленной заказчиком в поле Приоритет (влияние на обслуживание) и определяется следующим образом:

П1 – Критический:

Система выведена из строя. Полная или существенная потеря функциональных возможностей ПО, что оказывает критическое воздействие на бизнес. Работоспособность сети не может быть восстановлена силами пользователя даже в ограниченных мерах. Время реакции – 2 часа. Гарантированный обратный вызов в течении времени реакции, для наиболее полного описания проблемы.

П2 – Высокий:

Наличие серьезных неполадок в системе. Существенное снижение производительности оборудования с сохранением его функциональных возможностей. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами пользователя. Время реакции – 4 часа.

П3 – Средний:

Наличие незначительных неполадок в работе оборудования. Работоспособность ухудшилась, но большинство функций сохранено. Время реакции – 8 часов.

П4 – Низкий:

Наличие ошибок в интерфейсе системы. Работоспособность не ухудшилась, некорректное отображение параметров при сохранении функциональности. Время реакции – 48 часов

### КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Каналы поступлений обращений в Техническую Поддержку ФЛАТ представлены ниже (см. 1).

Таблица 1 - Каналы поступлений обращений в Техническую Поддержку

Название канала	Реквизиты канала
Портал технической поддержки	<a href="https://flat-soft.ru/support/">https://flat-soft.ru/support/</a>
По телефону горячей линии (только для критического приоритета)	+7 (499) 917-03-64