

ОПИСАНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТОВ МСВСФЕРА

1. Техническая поддержка распространяется на: установку, настройку, использование, диагностику, устранение ошибок.
2. Техническая поддержка не распространяется на модифицированные пакеты и пакеты, полученные не от Исполнителя, планирование инфраструктуры, разработку политик безопасности, компоненты, не входящие в основную поставку (не находящиеся на дисках с Программой), компоненты, имеющие статус предварительных.
3. Время работы «горячей линии» технической поддержки:

	Базовая поддержка	Стандартная поддержка	Премиум поддержка
Часы работы	С 09:30 до 18:30 по московскому времени в рабочие дни	С 09:30 до 18:30 по московскому времени в рабочие дни	Круглосуточно без выходных для критичных проблем (согласно определениям, приведенным в разделе 7.5), С 09:30 до 18:30 по московскому времени в рабочие дни для прочих проблем.
Способ обращения	Электронная почта	Электронная почта и телефон	Электронная почта и телефон
Число обращений	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено

4. Времена реакции технической поддержки для разных уровней критичности проблем:

Времена реакции для разных уровней критичности проблем

	Базовая поддержка	Стандартная поддержка	Премиум поддержка
Критичная	2 рабочих дня	1 рабочий час	1 час
Важная	2 рабочих дня	4 рабочих часа	4 рабочих часа
Обычная	2 рабочих дня	1 рабочий день	1 рабочий день

5. Расшифровка уровней критичности проблем:

Критичная

Проблема этого уровня срочности – это критичная ситуация, которая может привести к серьезным повреждениям рабочих систем, или в которой системы оказываются не работоспособны. При этом присутствует потеря данных, и невозможна работа.

Важная

Проблема, при которой система функционирует, но ее работа сильно затруднена. Ситуация оказывает значительное негативное влияние на бизнес-процессы. Система потенциально может оказаться не в состоянии выполнять свои функции.

Обычная

Проблема среднего уровня, которая ведет к частичной некритичной потере функциональности. Она мешает работе, но лишь частично, в целом система продолжает работать. Это также может быть ситуация с небольшим ущербом для функциональности, которую несложно обойти. Сюда же относятся ошибки в документации.

Второстепенная

Этот уровень предназначен для вопросов или рекомендаций касательно развития и модификации Программ. Ущерб для существующих систем отсутствует.