



ГОРИЗОНТ-ВС

ЦИФРОВОЕ БУДУЩЕЕ
НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ

Регламент технической поддержки

Платформа виртуализации вычислительных ресурсов ПАК «Горизонт-ВС»

Оказание технической поддержки платформы виртуализации вычислительных ресурсов ПАК «Горизонт-ВС» базируется на лучших мировых практиках, что обеспечивает структурированный процессный подход при разрешении инцидентов, проблем и запросов и гарантированное качество поддержки в соответствии с Соглашением об уровне сервиса.

Термины и определения

1 линия технической поддержки – Помощь специалиста в решении типовой заявки Клиента.

2 линия технической поддержки – Помощь инженера в решении заявки Клиента.

3 линия технической поддержки – Помощь эксперта в решении заявки Клиента и/или доработка кода Продукта.

Время реакции – Время, в течение которого начинается работа над заявкой.

Время регистрации – Время, в течение которого заявка регистрируется сотрудником технической поддержки.

Время решения заявки – Время, в течение которого заявка должна быть закрыта.

Выделенный специалист – Специалист технической поддержки, который принимает все заявки от Клиента, к которому прикреплен. Осведомлен об истории взаимоотношений с Клиентом, что позволяет максимально эффективно обрабатывать Клиентские запросы по Продукту.

Заявка – Обращение Клиента по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием Продукта.

Инцидент – Событие, которое ставит под угрозу выполнение бизнес-сервисов Клиента.

Клиент – Организация, обладающая действующим сертификатом на техническую поддержку.

Компонент Продукта – Отдельный программный элемент, входящий в состав Продукта.

Личный кабинет Клиента (ЛКК) – Информационная система, предназначенная для обращений в Техническую поддержку, получения справочной информации самостоятельно, загрузки дистрибутивов и получения лицензий на приобретенные продукты.

Проблема – Множество инцидентов, имеющих общую причину.

Продукт «Горизонт-ВС» (далее – Продукт) – Платформа виртуализации вычислительных ресурсов ПАК «Горизонт-ВС» (КОМПЛЕКС ПРОГРАММ «ТЕРМИНАЛ-СЕРВЕР» RU.МБРЦ.501130.01-01 ИЗ СОСТАВА ПАК “ГОРИЗОНТ-ВС” МБРЦ.468313.001).

Сертификат на техническую поддержку – Документ, выдаваемый Клиенту, дающий право на обращение получение услуги Технической поддержки Продукта. Имеет ограниченный срок действия. Выдается в бумажном или электронном виде.

Техническая консультация – консультация сотрудником технической поддержки о возможностях, совместимости, способах настройки Продукта и пр.

Техническая поддержка – Комплекс работ по решению технических сложностей, связанных с использованием Продукта.

Удаленный доступ к объектам эксплуатации – Осуществление дистанционного подключения к объектам эксплуатации Продукта сотрудником технической поддержки.

Эскалация – процедура повышения внимания к заявке, путем повышения её приоритета и/или передачи на следующую линию технической поддержки.

Назначение документа

Настоящий документ предназначен для общего доступа и регламентирует порядок оказания услуги технической поддержки Продукта и всех его компонентов. Информация об условиях оказания услуги технической поддержки приведена в Соглашении об уровне сервиса (Приложение №1 к настоящему Регламенту).

Общие положения

1. Услуга технической поддержки Продукта оказывается исключительно на русском языке.
2. Услуга технической поддержки Продукта доступна Клиентам - владельцам действующего Сертификата на техническую поддержку.
3. Приобретение Сертификата на техническую поддержку означает согласие Клиента с условиями настоящего Регламента.
4. Активация Сертификата на техническую поддержку производится автоматически с момента активации лицензий приобретенных компонентов Продукта, если в лицензионном договоре и Сертификате не оговорено иное.
5. Порядок получения доступа и работы с ЛКК приведен в Приложении №2 к настоящему Регламенту.
6. Действующий регламент можно найти на официальном сайте Продукта «Горизонт-ВС» по ссылке https://gorizont-vs.ru/images/files/Instructions/Support_rules.pdf.
7. Для обеспечения актуальности, текущий регламент технической поддержки пересматривается не реже одного раза в год.

Режим оказания технической поддержки

В зависимости от уровня технической поддержки режим оказания услуг может быть 24/7 или 9/5.

24/7 – Техническая поддержка оказывается ежедневно круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

9/5 – Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 10 до 19 часов по московскому времени.

Перечень компонентов продукта «Горизонт-ВС»

Техническая поддержка оказывается для следующих компонентов, входящих в состав

Продукта:

- Гипервизор;
- Виртуальный коммутатор;
- Распределенная система хранения данных;
- Система группового управления;
- Система резервного копирования;
- Система мониторинга;
- Система межсетевого экранирования;
- Динамический виртуальный рабочий стол;
- Тонкий Клиент динамического виртуального рабочего стола.

Уровни технической поддержки

В рамках **стандартного уровня поддержки** Клиент получает:

- Техническую поддержку Продукта;
- Технические консультации по запросам, связанным с использованием Продукта;
- Режим предоставления услуг 9/5.

Расширенный уровень поддержки, включает все позиции уровня Стандарт, а также:

- Гарантию первоочередного рассмотрения запросов;
- Персональный специалист технической поддержки;
- Технические консультации по горячей телефонной линии партнера;
- Режим предоставления услуг 24/7.

Приоритет заявки

1. Каждой заявке присваивается один из следующих приоритетов:

- Высокий;
- Средний;
- Нормальный.

2. Новым заявкам автоматически устанавливается приоритет «Нормальный».

3. Решение об изменении приоритета принимает сотрудник технической поддержки.

Уровень критичности инцидента

Уровень критичности инцидента 1 (Критический инцидент / Проблема) – означает, что производственный сервер или ключевые компоненты Продукта не работают:

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части;
- Произошла значительная деградация производительности компонентов Продукта;

Серьезно нарушены бизнес-процессы.

Уровень критичности инцидента 2 (Серьезный инцидент) – означает, что работоспособность компонентов Продукта серьезно пострадала:

- Функции одного или нескольких компонентов Продукта пострадали;
- Производительность одного или нескольких компонентов Продукта значительно деградировала.
- Бизнес-сервисы Клиента работают с ограничениями, производительность значительно деградировала.
- Производительность критичных бизнес-сервисов Клиента деградировала.

Уровень критичности инцидента 3 (Инцидент) – означает не слишком заметную потерю работоспособности Продукта:

- Производительность одного или нескольких компонентов Продукта не значительно деградировала.
- Ключевые компоненты Продукта работают стабильно.
- Производительность не критичных бизнес-сервисов Клиента деградировала.

Уровень критичности инцидента 4 (Консультация/Предложение) – включает в себя вопросы общего характера:

- Мелкие сбои, в том числе ошибки в документации.
- Консультации по настройке и оптимизации использования Продукта.
- Предложения по изменению функционала Продукта.

Жизненный цикл заявки

Создание и обработка заявки в техническую поддержку включают следующие этапы:

1. Подготовка информации;
2. Регистрация заявки;
3. Оказание услуг по технической поддержке Продукта;
4. Эскалация заявки (при необходимости);
5. Закрытие заявки.

Подготовка информации

Для оперативного решения по заявке необходимо предоставить информацию, включая, но не ограничиваясь:

- Номер сертификата технической поддержки;
- ФИО контактного лица, телефон и адрес электронной почты;
- Номер используемых версий и редакции компонентов Продукта;
- Системные журналы компонентов Продукта;
- Описание сбоя и пошаговое описание действий по воспроизведению сбоя;
- Информация по конфигурации инсталляции Продукта и его компонентов;
- Заявку необходимо формулировать, используя терминологию, принятую в Продукте.

Регистрация заявки

1. Основанием для выполнения работ является заявка пользователя Продукта, зарегистрированная одним из нижеперечисленных способов:
 - В форме обратной связи в ЛКК;
 - По электронной почте.
2. Техническая консультация оказывается посредством электронной почты или телефонной связи, в зависимости от уровня поддержки Клиента.
3. При получении заявки, Клиенту, в автоматическом режиме отправляется уведомление по электронной почте не позднее времени регистрации, согласно Соглашению об уровне сервиса. Уведомление содержит уникальный идентификатор заявки. Уникальный идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки.
4. При создании заявки рекомендуется добавлять снимки экрана, которые могут помочь в решении заявки. Снимки экрана должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG, суммарным размером не более 10 МБ.
5. Работа над заявкой начинается в течение времени реакции, согласно Соглашению об уровне сервиса. О началах работ сообщается Клиенту отдельным уведомлением по электронной почте.

Порядок оказания услуг по технической поддержке Продукта

1. Ключевые действия сотрудника технической поддержки фиксируются в истории работы по заявке.
2. Изменение статуса (эскалация, изменение уровня критичности и т.п.) сопровождаются подробным комментарием сотрудника технической поддержки и уведомлением Клиента по электронной почте.
3. При необходимости сотрудник технической поддержки запрашивает у Клиента возможность удаленного подключения.
4. Коммуникация и иное взаимодействие происходит в вежливой и учтивой форме.
5. После предоставления Клиенту решения по заявке, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, приостанавливается до получения ответа от Клиента.
6. Если Клиент не ответил в течение суток после предоставления решения, отправляется повторное уведомление с запросом на актуальность заявки. В случае, если Клиент не ответил на повторное уведомление в течение 3 рабочих дней, отправляется уведомление об автоматическом закрытии заявки.
7. Если, после закрытия заявки, Клиент ответил, что решение не помогло, заявка открывается повторно, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, продолжается.
8. Заявка закрывается после получения от Клиента подтверждения решения по заявке.
9. В случае, если заявка поступила НЕ по основным каналам коммуникации (ЛКК, ЭП), сотрудник технической поддержки, обязан уведомить Клиента о действующем регламенте технической поддержки.
10. В особых случаях сотрудник технической поддержки может создать заявку по согласованию с Клиентом в срок не позднее 1 часа с момента коммуникации по заявке с Клиентом.
11. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по Продукту.
12. Работа по незарегистрированным заявкам сотрудником технической поддержки запрещена.

Эскалация заявки

1. Эскалация производится, если у сотрудника технической поддержки возникли трудности с поиском решения по заявке.
2. Если решение по заявке выходит за рамки компетенций сотрудника технической поддержки, заявка передается на следующую линию технической поддержки.
3. Проблемам присваивается наивысший приоритет, с автоматической эскалацией на 3 линию поддержки.
4. В случае, если инженер 3 линии технической поддержки подтверждает необходимость доработки Продукта, он обязан:
 - Передать информацию соответствующей команде разработки с использованием информационной системы беклога;
 - Проинформировать Клиента о планируемых сроках выхода обновления Продукта с необходимым исправлением;
 - Попробовать найти временное решение по заявке.
5. Заявка 3 линии закрывается, если временное решение по заявке найдено или после установки необходимого обновления Продукта Клиенту.
6. В случае, если не найдено временное решение и не установлено обновление Продукта, заявка остается открытой.
7. Доставка обновлений Продукта осуществляется силами экспертов 3 линии поддержки при договоренности с Клиентом.

Ограничения и допущения

1. Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:
 - На используемых копиях Продукта не установлены актуальные версии компонентов Продукта, а на установке с актуальными версиями компонентов Продукта сбой не воспроизводится сотрудником поддержки;
 - Клиент не может или отказывается предоставить достаточно информации, организовать доступ к своей ИТ-инфраструктуре для решения заявки или принять выездного специалиста;
 - Клиент выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Продукта, внесены изменения в ядро Продукта, превышено количество разрешенных установок Продукта и т.п.;
 - Используется нелицензионная копия Продукта;
 - Не действительный Сертификат технической поддержки;
 - В обращении используется нецензурная лексика, брань или оскорбления сотрудников Технической поддержки.
2. В случае удаленного подключения сотрудника технической поддержки к объектам ИТ-инфраструктуры Клиента, сразу после закрытия заявки Клиенту необходимо изменить данные авторизации, деактивировать временные аккаунты и откатить прочие изменения, внесенные для организации удаленного доступа сотрудника технической поддержки.
3. Сотрудники технической поддержки не несут ответственности за работоспособность ИТ-инфраструктуры и сохранность информации Клиента в той части ИТ-инфраструктуры, которая не относится к сбою, описанному в заявке.
4. Сотрудники технической поддержки несут ограниченную ответственность за работоспособность ИТ-инфраструктуры Клиента в той части ИТ инфраструктуры, которая относится к сбою, описанному в заявке.
5. Техническая поддержка не оказывается по каналам коммуникации, не указанным в данном документе, например, GoogleTalk или Skype. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе службы технической поддержки.
6. В заявке может содержать описание только одного инцидента. Заявки, содержащие описание нескольких инцидентов автоматически отклоняются с уведомлением Клиента по электронной почте.
7. ИЦ «Баррикады» оставляет за собой право привлекать иные организации в целях оказания услуги технической поддержки.
8. Отзывы и пожелания направляйте на электронную почту отдела контроля качества.

Информирование и новостное оповещение

Периодически техническая поддержка Продукта информирует Клиентов о выходе обновлений, появлении новых функций, планируемых датах релизов и пр.

Информирование производится через электронную почту.

Контакты

Официальный сайт продукта «Горизонт-ВС» - <https://gorizont-vs.ru/>

Личный кабинет Клиента – <https://lk.gorizont-vs.ru>

Электронная почта технической поддержки Продукта «Горизонт-ВС» -
support@gorizont-vs.ru

Электронная почта отдела контроля качества quality@gorizont-vs.ru

Номер телефона технической поддержки - +7 495 120 4008

Приложения

Приложение №1 – Соглашение об уровне сервиса;

Приложение №2 – Инструкция по использованию Личного кабинета Клиента;

Приложение №1. Соглашение об уровне сервиса

Критерий обслуживания	Стандартный				Расширенный			
	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1
Режим предоставления технической поддержки	9/5*				24/7**			
Время регистрации	15 мин.							
Время реакции	2 раб. дня	8 часов	60 минут	30 минут	8 часов	2 часа	30 минут	30 минут
Удаленный доступ к объектам эксплуатации	+				+			
Технические консультации	+				+			
Технические консультации по телефону	-				9/5*			
Выделенный специалист	-				+			

* по рабочим дням с 10 до 19 по московскому времени

** круглосуточно, в выходные и праздничные дни

Инструкция по использованию Личного кабинета Клиента

Платформа виртуализации вычислительных ресурсов ПАК «Горизонт-ВС»

Москва 2022

Получение доступа

Процедура получения доступа к Личному кабинету Клиента (далее – ЛКК) состоит из следующих шагов:

- 1) Регистрация в личном кабинете Клиента (ЛКК);
- 2) Получение пароля от ЛКК;
- 3) Вход в ЛКК.

Шаг 1. Регистрация в личном кабинете Клиента (ЛКК).

Для регистрации в ЛКК, отправьте с корпоративного адреса электронной почты запрос на адрес support@gorizont-vs.ru с указанием номера Сертификата технической поддержки.

В ответ вы получите письмо с подтверждением о регистрации в ЛКК.

Шаг 2. Получение пароля от ЛКК.

Для получения пароля:

1. Перейдите по адресу <https://lk.gorizont-vs.ru> или нажмите кнопку **Личный кабинет** в главном меню официального сайта Продукта (<https://gorizont-vs.ru>).

Откроется форма входа в ЛКК (Рисунок 1).

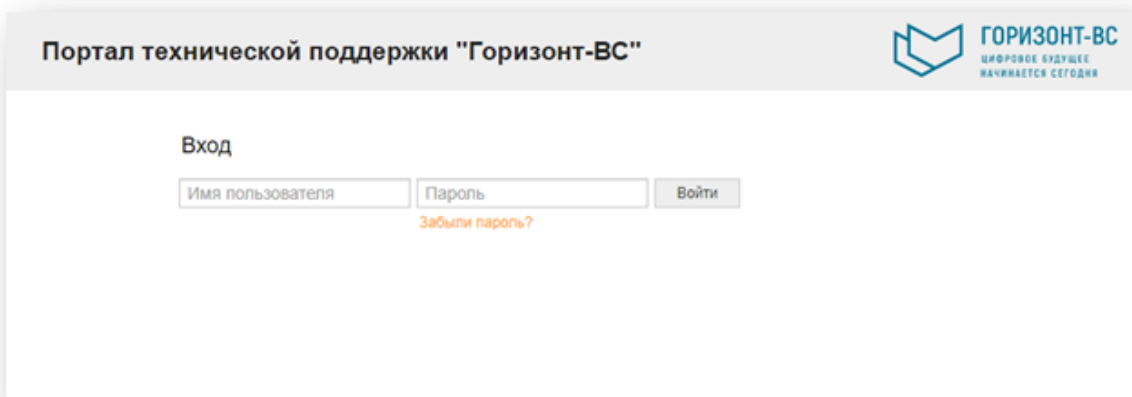


Рисунок 1 – Форма входа в ЛКК

1. Нажмите ссылку **Забыли пароль?**
2. Введите адрес электронной почты, с которого отправлялся запрос о регистрации в ЛКК (это ваш логин), и следуйте инструкциям для получения пароля.

Вход в ЛКК

Для входа в ЛКК:

1. Перейдите по адресу <https://lk.gorizont-vs.ru> или нажмите кнопку **Личный кабинет** в главном меню официального сайта Продукта (<https://gorizont-vs.ru>) – Рисунок 2.

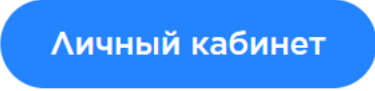


Рисунок 2 – Кнопка «Личный кабинет Клиента»

2. На странице входа введите полученные логин и пароль.

Описание интерфейса ЛКК

Главное окно

Главное окно ЛКК представлено на рисунке (Рисунок 3).

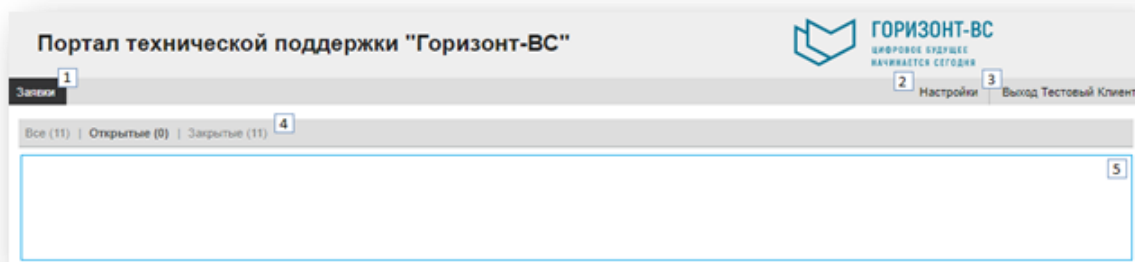


Рисунок 3 – Главное окно ЛКК

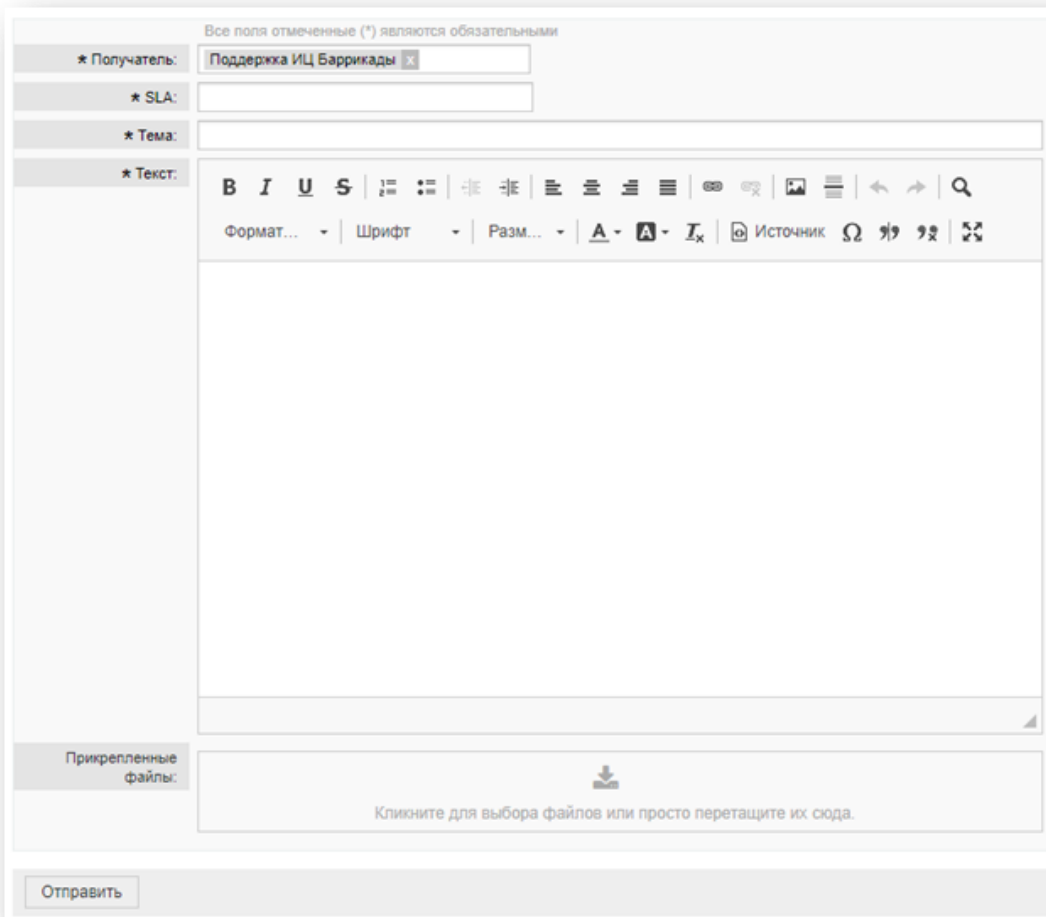
Личный кабинет Клиента содержит следующие разделы:

- **Заявки.** Позволяет создать новую или найти старую заявку. Поддерживаются фильтры заявок по типу:
 - Все;
 - Открытые;
 - Закрытые.
- **Настройки.** Позволяет производить индивидуальные настройки интерфейса ЛКК

Создание заявок в техническую поддержку

Для создания заявки:

1. Перейдите в раздел **Заявки**.
2. Нажмите кнопку **Новая заявка**.
3. Откроется окно новой заявки (Рисунок 4).















Все поля отмеченные (*) являются обязательными









* Получатель: Поддержка ИЦ Баррикады x

* SLA:


* Тема:

* Текст:

B I U S |   |   |   |   |    

Формат... | Шрифт | Разм... |   |   |  Источник   

Прикрепленные файлы:



Кликните для выбора файлов или просто перетащите их сюда.

Отправить

Рисунок 4 – Форма создания заявки

4. В окне новой заявки заполните поля:
 - в поле **SLA** выберите уровень критичности инцидента и заполните поле **Тема**;
 - в поле **Текст** опишите инцидент, способы воспроизведения инцидента и окружение.
 - при необходимости, прикрепите к заявке файлы системных журналов и снимки экранов.

5. Нажмите кнопку **Отправить**.

В общем списке заявок появится ваша заявка. На зарегистрированный адрес электронной почты придет уведомление о регистрации заявки.

Окно настроек

Для изменения индивидуальных настроек интерфейса ЛКК, перейдите в раздел **Настройки** (Рисунок 5).

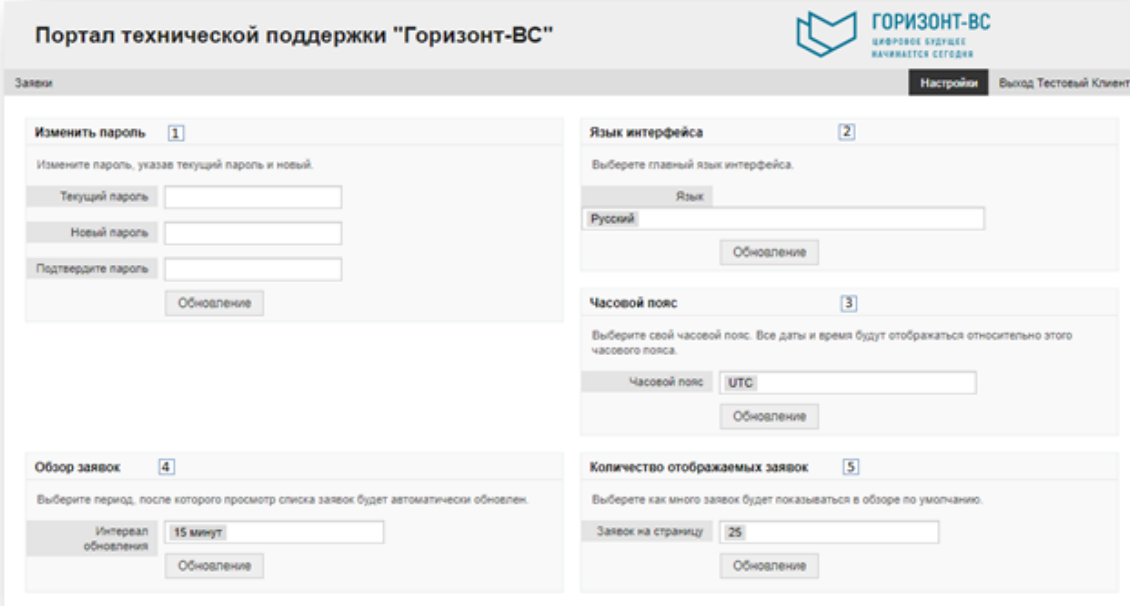


Рисунок 5 – Настройки ЛКК

В разделе **Настройки** доступны следующие опции:

- 1) окно смены пароля;
- 2) окно выбора языка интерфейса. Доступны русский и английский языки;
- 3) окно выбора часового пояса;
- 4) окно установки периода обновления списка заявок. Введите произвольный период от 1 минуты;
- 5) окно установки количества отображаемых заявок на одном экране. Введите произвольный параметр от 1.

Выход из ЛКК

Для выхода из ЛКК в главном окне нажмите кнопку **Выход**.