



**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.

**Клиент обязан получить решение по своей заявке.**

## Оглавление

Термины и определения .....	3
Назначение документа .....	4
Общие положения.....	4
Режим оказания технической поддержки .....	4
Перечень компонентов продукта «Горизонт-ВС» .....	5
Уровни технической поддержки.....	5
Приоритет заявки .....	5
Уровень критичности инцидента .....	5
Жизненный цикл заявки .....	6
Подготовка информации .....	6
Регистрация заявки .....	7
Порядок оказания услуг по технической поддержке Продукта «Горизонт-ВС».....	7
Эскалация заявки.....	8
Информирование и новостное оповещение .....	10
Ограничения и допущения .....	9
Контакты.....	10
Соглашение об уровне сервиса.....	11

## Термины и определения

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

**Компонент Продукта** – Отдельный программный элемент, входящий в состав Продукта «Горизонт-ВС».

**Техническая поддержка** – Комплекс работ по решению технических сложностей, связанных с использованием Продукта «Горизонт-ВС».

**Техническая консультация** – консультация сотрудником технической поддержки о возможностях, совместимости, способах настройки Продукта «Горизонт-ВС» и пр.

**Клиент** – Организация, обладающая действующим сертификатом на техническую поддержку.

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

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

**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 «Горизонт-ВС».

**Заявка** – Обращение клиента по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием Продукта «Горизонт-ВС».

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

**Проблема** – Множество инцидентов, имеющих общую причину.

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

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

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

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

**Удаленный доступ к объектам эксплуатации** – Осуществление дистанционного подключения к объектам эксплуатации Продукта «Горизонт-ВС» сотрудником технической поддержки.

**Выделенный специалист** – Специалист технической поддержки, который принимает все заявки от Клиента, к которому прикреплен. Осведомлен об истории взаимоотношений с Клиентом, позволяет оперативнее решать возникающие трудности с использованием продукта «Горизонт-ВС».

## Назначение документа

Настоящий документ предназначен для общего доступа и регламентирует порядок оказания услуги технической поддержки Продукта «Горизонт-ВС» и всех его компонентов. Информация об условиях оказания услуги технической поддержки приведена в Соглашении об уровне сервиса.

Регламент технической поддержки включает:

1. Приложение №1 – Соглашение об уровне сервиса;
2. Приложение №2 – Каталог услуг.

## Общие положения

1. Услуга технической поддержки Продукта «Горизонт-ВС» оказывается исключительно на русском языке.
2. Услуга технической поддержки Продукта «Горизонт-ВС» 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 в день передачи продукта «Горизонт-ВС» по акту приема-передачи, если в лицензионном договоре не оговорено другое.
5. Логин и пароль к ЛКК направляется на зарегистрированный адрес электронной почты после активации Сертификата на техническую поддержку.
6. Для демонстрационных инсталляций и проектов пилотного внедрения техническая поддержка оказывается по электронной почте, без активации ЛКК.
7. Работа с Личным кабинетом Клиента описана в регламенте ЛКК.
8. Действующий регламент можно найти на официальном сайте Продукта «Горизонт-ВС» по ссылке [https://gorizont-vs.ru/images/files/Instructions/Support\\_rules.pdf](https://gorizont-vs.ru/images/files/Instructions/Support_rules.pdf).
9. 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 «Горизонт-ВС»:

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

## Уровни технической поддержки

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

- Техническую поддержку Продукта «Горизонт-ВС»;
- Технические консультации по запросам, связанным с использованием Продукта «Горизонт-ВС»;
- 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;
- Услуга выезда сотрудника технической поддержки включена в стоимость;
- 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 «Горизонт-ВС» не работают:

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части;
- Произошла значительная деградация производительности компонентов Продукта «Горизонт-ВС»;
- Серьезно нарушены бизнес-процессы.

**Уровень критичности инцидента 2 (Серьезный инцидент)** – означает, что работоспособность компонентов Продукта «Горизонт-ВС» серьезно пострадала:

- Функции одного или нескольких компонентов Продукта «Горизонт-ВС» пострадали;
- Производительность одного или нескольких компонентов Продукта «Горизонт-ВС» 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 «Горизонт-ВС»:

- Производительность одного или нескольких компонентов Продукта «Горизонт-ВС» не значительно деградировала.
- Ключевые компоненты Продукта «Горизонт-ВС» 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 «Горизонт-ВС».
- Предложения по изменению функционала Продукта «Горизонт-ВС».

## 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 «Горизонт-ВС»;
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 «Горизонт-ВС»;
- Системные журналы компонентов Продукта «Горизонт-ВС»;
- Описание сбоя и пошаговое описание действий по воспроизведению сбоя;
- Информация по конфигурации инсталляции Продукта «Горизонт-ВС» и его компонентов;
- Заявку необходимо формулировать используя терминологию, принятую в Продукте «Горизонт-ВС».

## Регистрация заявки

1. Основанием для выполнения работ является заявка пользователя Продукта «Горизонт-ВС», 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 «Горизонт-ВС»

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. При необходимости сотрудник технической поддержки может предложить выезд на объект эксплуатации Продукта «Горизонт-ВС». Оплата выезда сотрудника технической поддержки производится после предоставления услуги, на основании подписанного акта выполненных работ и уровня поддержки Клиента.
5. Для расширенного уровня поддержки в стоимость включено не более 3 выездов в квартал, не более 8 часов за один выезд. Дополнительное время нахождения специалиста технической поддержки на объекте эксплуатации Продукта «Горизонт-ВС» оплачивается по ставке стандартного уровня поддержки, согласно соглашению об уровне сервиса.
6. Коммуникация и иное взаимодействие происходит в вежливой и учтивой форме.
7. После предоставления Клиенту решения по заявке, отсчет времени решения, согласно соглашению об уровне сервиса, приостанавливается до получения ответа от Клиента.
8. 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.

9. Если, после закрытия заявки, Клиент ответил, что решение не помогло, заявка открывается повторно, отсчет времени решения, согласно соглашению об уровне сервиса, продолжается.
10. Заявка закрывается после получения от Клиента подтверждения решения по заявке.
11. В случае, если заявка поступила НЕ по основным каналам коммуникации (ЛКК, ЭП), сотрудник технической поддержки, обязан уведомить клиента о действующем регламенте технической поддержки.
12. 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.
13. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по продукту «Горизонт-ВС».
14. 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 «Горизонт-ВС», он обязан:
  - Передать информацию соответствующей команде разработки с использованием информационной системы беклога;
  - Проинформировать Клиента о планируемых сроках выхода обновления Продукта «Горизонт-ВС» 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 «Горизонт-ВС» Клиенту.
6. В случае, если не найдено временное решение и не установлено обновление Продукта «Горизонт-ВС», заявка остается открытой.
7. Доставка обновлений Продукта «Горизонт-ВС» 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 «Горизонт-ВС» не установлены актуальные версии компонентов Продукта «Горизонт-ВС», а на установке с актуальными версиями компонентов Продукта «Горизонт-ВС» 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 «Горизонт-ВС», внесены изменения в ядро Продукта «Горизонт-ВС», превышено количество разрешенных установок Продукта «Горизонт-ВС» и т.п.;
  - Используется нелицензионная копия Продукта «Горизонт-ВС»;
  - 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. Выездной специалист технической поддержки приезжает на объект эксплуатации Продукта «Горизонт-ВС» не позднее 72 часов, после согласования выезда с Клиентом.
6. В случае выезда специалиста на объект эксплуатации Продукта «Горизонт-ВС», который находится не в Москве, Клиент дополнительно оплачивает расходы на проезд, размещение и командировочные.
7. 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.
8. В заявке может содержать описание только одного инцидента. Заявки, содержащие описание нескольких инцидентов автоматически отклоняются с уведомлением Клиента по электронной почте.
9. ИЦ «Баррикады» оставляет за собой право привлекать иные организации в целях оказания услуги технической поддержки.
10. Отзывы и пожелания направляйте на электронную почту отдела контроля качества.

## Информирование и новостное оповещение

Периодически техническая поддержка Продукта «Горизонт-ВС» информирует Клиентов о выходе обновлений, появлении новых функций, планируемых датах релизов и пр.

Информирование производится через:

1. Электронную почту;
2. Новостной телеграмм канал.

## Контакты

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

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

Новостной телеграмм канал – [https://t.me/horizonvs\\_news](https://t.me/horizonvs_news)

Электронная почта технической поддержки Продукта «Горизонт-ВС» - [support@gorizont-vs.ru](mailto:support@gorizont-vs.ru)

Электронная почта отдела контроля качества [quality@gorizont-vs.ru](mailto:quality@gorizont-vs.ru)

Номер телефона технической поддержки - +7 495 120 1537

## 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	30 мин	30 мин	8 часов	2 часа	30 мин	30 мин
Время решения заявки	20 раб. дней	5 раб. дней	2 раб. дня	12 часов	15 раб. дней	2 раб. дня	12 часов	8 часов
Удаленный доступ к объектам эксплуатации	+				+			
Технические консультации	+				+			
Технические консультации по телефону	-				9/5*			
Выделенный специалист	-				+			
Выезд специалиста	20 000 р./ч				9/5*, не более 3 раз в квартал по 8 часов, Далее – 20 000 р./ч			

\* по рабочим дням с 10 до 19 по московскому времени

\*\* круглосуточно, в выходные и праздничные дни