R·Vision

Регламент гарантийного обслуживания

Настоящий документ является собственностью ООО «Р-Вижн» и защищен законодательством Российской Федерации об авторских правах и интеллектуальной собственности.

Копирование документа либо его фрагментов в любой форме, распространение, в том числе в переводе, а также их передача третьим лицам возможны только с письменного разрешения ООО «Р-Вижн».

Оглавление

Глоссарий ... 4
Введение ... 6
Назначение документа ... 7
Уровни предоставления сервиса поддержки ... 8
Стандартная поддержка ... 8
Расширенная поддержка ... 10
Премиальная поддержка ... 11
Поддержка ПремиумПлюс ... 12
Сравнение уровней предоставления сервиса поддержки ... 13
Порядок создания обращений ... 15
Основное контактное лицо ... 15
Каналы клиентских обращений ... 15
Содержание клиентских обращений ... 17
Порядок обработки обращений ... 18
Типы обращений ... 18
Критичность обращений ... 19
Сроки реагирования и решения ... 20
Закрытие обращений ... 21
Требования к сервису ... 22
Обязательства R-Vision ... 22
Обязательства Клиента ... 23
Границы ответственности R-Vision ... 24
Интеллектуальная собственность ... 26

Глоссарий

R-VISION	Общество с ограниченной ответственностью «Р-Вижн».
ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ R-VISION	Программы для ЭВМ, включая их компоненты, исключительные права на которые принадлежат R-Vision.
ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (СЕРВИСНАЯ КЛИЕНТСКАЯ ПОДДЕРЖКА)	Комплекс услуг по технической поддержке Программных продуктов R-Vision, оказываемый специалистами сервиса технической поддержки.
КЛИЕНТ	Лицо (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), которое приобрело право на использование Программного продукта R-Vision и имеет право на получение гарантийного обслуживания на основании договора или сертификата на клиентскую (гарантийную) поддержку.
ОБРАЩЕНИЕ	Запрос Клиента, имеющий уникальный идентификатор, содержащий описание исходной проблемы Клиента. Обращение может быть направлено только теми способами, которые указаны в настоящем регламенте.
РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ	Автоматизированная и/или ручная обработка обращения, подтверждающая его получение сотрудниками R-Vision.
ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЯ	Оценка характера гарантийного обслуживания, требуемого Клиентом; уточнение у Клиента дополнительной информации, которая необходима для категоризации обращения и оценки сроков предоставления решения по обращению.

ОБНОВЛЕНИЕ	Программный пакет, содержащий изменения, исправления и улучшения программного кода, предоставляемый Клиенту для последующей установки.
СИСТЕМА	Программный продукт R-Vision, установленный в инфраструктуре Клиента.
СРОК РЕАГИРОВАНИЯ	Временной промежуток от получения обращения Клиента до начала обработки обращения специалистом R-Vision.
СРОК РЕШЕНИЯ	Временной промежуток от начала обработки обращения до предоставления Клиенту сценария, программного кода или иного материала, с помощью которого возможно получить желаемый Клиентом результат.
ОШИБКА	Несоответствие поведения системы и/или Программного продукта R-Vision изложенному в эксплуатационной документации.
АВАРИЯ	Критический сбой, приведший к недоступности системы и/или её основного функционала.
УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ	Параметр, определяющий порядок обработки обращений Клиента.

Введение

Миссия R-Vision - помогать бизнесу и государственным организациям по всему миру уверенно противостоять актуальным киберугрозам и обеспечивать надежное управление информационной безопасностью. Клиентская поддержка R-Vision обеспечивает выполнение этой миссии, фокусируясь на сопровождении Клиентов в пост-проектный период, предоставляя высокий уровень экспертизы и качественного сервиса по всем продуктам R-Vision.

Назначение документа

Данный документ описывает параметры и условия предоставления гарантийного обслуживания R-Vision Клиентам. Сроки гарантийного обслуживания определяются соответствующим договором или сертификатом на гарантийное обслуживание.

Уровни предоставления сервиса поддержки

Стандартная поддержка

Стандартный уровень поддержки по умолчанию предоставляется для всех Клиентов R-Vision и обеспечивает высокий уровень качества обработки обращений, своевременную реакцию и предоставление необходимых для эффективной эксплуатации Программных продуктов R-Vision ресурсов и материалов.

Специалисты и инженеры сервиса клиентской поддержки R-Vision имеют высокий уровень компетенций не только в вопросах функционала Программных продуктов R-Vision, но и широкий кругозор в области информационной безопасности, а также современных средств защиты информации. Таким образом, при решении проблем, указанных в обращениях, используется комплексный подход, учитывающий в первую очередь специфику Клиента и его инфраструктуры.

Помимо обработки обращений, каждый Клиент получает доступ к веб-порталу поддержки R-Vision, базе знаний, содержащей сотни полезных материалов, доступ к актуальным обновлениям Программных продуктов.

Желая развивать уровень и качество гарантийного обслуживания, мы рады услышать любые предложения по улучшению наших решений и сервисов, которые можно оставлять через обращения в сервис клиентской поддержки R-Vision.

Стандартная поддержка включает в себя:

- Регистрацию обращений, поступивших через веб-портал поддержки, электронную почту или по телефону, в режиме 24/7, за исключением времени, определенного для технологического обслуживания каналов связи.
- Обработку обращений с 9 до 18 часов (по московскому времени) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

- Устранение программных сбоев, приведших к полной недоступности Программных продуктов R-Vision или основного функционала, вплоть до момента устранения ошибки.
- Консультации по вопросам эксплуатации и сопровождения Программных продуктов R-Vision.
- Устранение ошибок, выявленных в процессе эксплуатации продуктов R-Vision, в минимально возможные сроки.
- Предоставление файлов лицензий согласно лицензионному договору, а также предоставление временных лицензий, включающих дополнительный функционал, в целях тестирования в инфраструктуре Клиента.
- Проработку предложений по развитию функционала Программных продуктов и сервисов, предоставляемых R-Vision.
- Предоставление очередных обновлений приобретенных Программных продуктов R-Vision по мере их готовности, включающих исправление ранее выявленных ошибок в Программных продуктах, обновление форм, отчетов, функций при изменении законодательных/отраслевых требований.
- Предоставление доступа к клиентской базе знаний R-Vision с возможностью создания дополнительных материалов.
- Возможность прохождения обучения в рамках ознакомительного курса, размещенного на онлайн-платформе. Количество обучаемых и даты проведения обучения определяются R-Vision, исходя из технической возможности.

Расширенная поддержка

Расширенный уровень поддержки предлагается для Клиентов, которые высоко оценивают бизнес-критичность задач, решаемых с помощью Программных продуктов R-Vision, и отвечает повышенным требованиям по доступности предоставляемого гарантийного обслуживания. Кроме этого, в рамках расширенной поддержки обеспечивается дополнительный уровень технической экспертизы в целях повышения отказоустойчивости и предоставления расширений функционала Программных продуктов R-Vision.

Расширенная поддержка включает в себя:

- Сервисы, предоставленные стандартным уровнем поддержки.
- Реагирование на аварии в режиме 24/7, вплоть до момента возврата полной и/или частичной доступности Программных продуктов R-Vision.
- Удаленное участие специалистов R-Vision в процессе обновления клиентской инсталляции, в том числе в нерабочее время, согласованное не позднее, чем за три дня до начала работ по обновлению.
- Технические консультации, связанные с вопросами обновления и конфигурации программных пакетов операционных систем, на которых непосредственно установлены Программные продукты R-Vision, настройки связанных баз данных, а также по вопросам кластеризации и отказоустойчивости Программных продуктов R-Vision.
- Доработка ранее разработанных специалистами R-Vision расширений для Программных продуктов R-Vision по причине обновления компонентов и/или изменения функционала.

Премиальная поддержка

Премиальная поддержка значительно повышает эффективность использования Программных продуктов R-Vision за счет привлечения персонального менеджера поддержки, имеющего экспертные компетенции в области информационной безопасности, богатый опыт эксплуатации средств защиты информации, а также руководствующегося лучшими практиками и актуальными нормативными документами.

Премиальная поддержка включает в себя:

- Сервисы, предоставленные стандартным и расширенным уровнями поддержки.
- Привлечение персонального менеджера поддержки, отвечающего за все взаимодействия Клиента и R-Vision.
- Ежегодную оценку эффективности использования Программных продуктов R-Vision и последующую подготовку рекомендаций по их развитию.
- Предоставление квартальных отчетов по текущим обращениям Клиента с прогнозированием дат выхода исправлений и запрошенных улучшений.
- Ежеквартальный выезд на площадку Клиента для проведения встреч и оказания консультаций по продуктам R-Vision.
- Совместный анализ нового функционала очередных обновлений с подробным разбором изменений и доступных улучшений.
- Проведение работ по обновлению Программных продуктов R-Vision вместе с сотрудниками Клиента на площадке Клиента (если площадка расположена на территории Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга).
- Ежегодное бесплатное двухдневное обучение сотрудников Клиента, проводимое на площадке Клиента, организованное на базе продуктов R-Vision, используемых Клиентом.

Поддержка ПремиумПлюс

Поддержка ПремиумПлюс позволяет дополнительно расширять функционал системы за счет инженерных ресурсов, которые включены в нее. Кастомизация системы доступна на всех уровнях, кроме ядра системы.

Поддержка ПремиумПлюс включает в себя:

- Сервисы, предоставленные стандартным, расширенным и премиальным уровнями поддержки.
- Адаптация (доработка возможностей) системы с помощью Python-скриптов (не более 10 запросов в год).
- Кастомизация или изменение уже настроенных интеграций (не более 10 запросов в год).
- В адаптацию входит:
    - написание интеграции для активов на Python (в рамках лицензий);
    - написание скриптов на Python, которые будут запускаться в рамках SSH или других типов коннекторов;
    - разработка коннекторов (в рамках лицензий);
    - написание сервисов (на Python), которые будут разворачиваться на сервере R-Vision и использоваться как шина данных для обмена с внешней системой (на отправку или на получение);
    - написание Bash или Python-скриптов, упрощающих обслуживание системы (в т.ч. резервное копирование, выгрузка логов и проч.);
    - написание скриптов автоматизации для сбора информации с активов типа «Оборудование».
- В кастомизацию входит доработка всего вышеперечисленного.
- Выезд специалиста (не более 10 выездов в год).

Сравнение уровней предоставления сервиса поддержки

ОПИСАНИЕ	СТАНДАРТНАЯ ПОДДЕРЖКА	РАСШИРЕННАЯ ПОДДЕРЖКА	ПРЕМИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА	ПОДДЕРЖКА ПРЕМИУМПЛЮС
24/7 РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ	V	V	V	V
ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ С 9 ДО 18 (МСК)	V	V	V	V
КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ	V	V	V	V
УСТРАНЕНИЕ ОШИБОК	V	V	V	V
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ	V	V	V	V
ПРОРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ	V	V	V	V
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБНОВЛЕНИЙ	V	V	V	V
КЛИЕНТСКАЯ БАЗА ЗНАНИЙ	V	V	V	V
ЕЖЕГОДНОЕ ОБУЧЕНИЕ НА ОНЛАЙН-ПОРТАЛЕ	V	V	V	V
24/7 РЕАГИРОВАНИЕ НА АВАРИИ		V	V	V
УДАЛЕННОЕ ОБНОВЛЕНИЕ		V	V	V
КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ		V	V	V

ДОРАБОТКА РАСШИРЕНИЙ		V	V	V
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР ПОДДЕРЖКИ			V	V
ЕЖЕГОДНАЯ ОЦЕНКА			V	V
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КВАРТАЛЬНЫХ ОТЧЕТОВ			V	V
ЕЖЕГОДНОЕ ОБУЧЕНИЕ НА ПЛОЩАДКЕ КЛИЕНТА			V	V
СОВМЕСТНЫЙ АНАЛИЗ НОВОГО ФУНКЦИОНАЛА			V	V
АДАПТАЦИЯ ИМЕЮЩЕГОСЯ ФУНКЦИОНАЛА ЧЕРЕЗ PYTHON/BASH*				V
КАСТОМИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ С ПОМОЩЬЮ BASH/PYTHON –СКРИПТОВ*				V
ВЫЕЗД СПЕЦИАЛИСТА*				V

***Подробную информацию Вы найдете** выше.

Порядок создания обращений

Основное контактное лицо

Для повышения эффективности коммуникации с Клиентом определяется основное контактное лицо из числа сотрудников Клиента, которому предоставляется доступ ко всем необходимым ресурсам сервиса клиентской (гарантийной) поддержки.

На электронную почту основного контактного лица направляются письма со ссылками на очередные обновления Программных продуктов R-Vision по мере их готовности.

Основное контактное лицо может быть переопределено по дополнительному запросу через менеджера R-Vision, ответственного за Клиента.

Каналы клиентских обращений

КАНАЛ ОБРАЩЕНИЯ	ДАННЫЕ	ОПИСАНИЕ
Почта	support@rvision.ru	Упрощенный канал создания обращений.
Веб-портал	https://support.rvision.ru	Дополнительный канал, обеспечивающий доступ ко всем обращениям, а также к базе знаний.
Телефон	8-800-350-77-57	Дополнительный канал, обеспечивающий обработку обращений при недоступности остальных.

Информация может периодически обновляться, актуальная информация доступна по адресу https://rvision.ru/contacts.

В рамках премиальной и ПремиумПлюс программ гарантийного обслуживания возможно согласование дополнительных каналов связи.

Содержание клиентских обращений

Для повышения качества и уменьшения сроков обработки в обращении Клиент указывает следующие сведения:

- Программный продукт R-Vision, с которым связано обращение.
- Уникальный идентификатор инсталляции.
- Текст обращения, описывающий исходную проблему, действия пользователя, ожидаемое поведение системы, фактическое поведение системы и желаемый результат.
- Дополнения к обращению, содержащие скриншоты, видеозаписи и другие материалы, которые могут быть полезны в решении обращения.
- Уровень срочности обращения и ожидаемые сроки решения.
- Иные сведения, связанные с обращением.

Порядок обработки обращений

Типы обращений

Для эффективной обработки поступающих обращений существуют 8 типов обращений, определяемых специалистом R-Vision в момент получения обращения. Исходя из дальнейшего диалога, тип обращения может быть изменен.

ТИП ОБРАЩЕНИЯ	ОПИСАНИЕ
КОНСУЛЬТАЦИЯ	Запрос на получение разъяснений и дополнительной информации, касающейся использования Программного продукта R-Vision и его функционала.
ОШИБКА	Запрос на исправление сбоя или некорректного поведения системы при использовании функционала Программных продуктов R-Vision.
АВАРИЯ	Запрос на исправление критического сбоя, приведшего к недоступности системы и/или основного функционала.
ЛИЦЕНЗИЯ	Запрос лицензионного файла или параметров лицензии.
ПОЖЕЛАНИЕ	Запрос на доработку системного функционала.
ИССЛЕДОВАНИЕ	Запрос на возможность интеграции с внешней системой или сервисом.
ОБНОВЛЕНИЕ	Запрос, связанный с обновлением системы.
НЕКЛАССИФИЦИРОВАНО	Запросы иного характера.

Критичность обращений

Все обращения обрабатываются согласно уровню критичности от самого критичного к менее критичному. Уровень критичности определяется специалистом R-Vision в момент получения обращения.

УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ	ОПИСАНИЕ
КРИТИЧЕСКИЙ	Функционал системы недоступен полностью, ситуация требует незамедлительного решения.
ВЫСОКИЙ	Функционал системы серьезно ограничен, влияние на 90% пользователей системы.
СРЕДНИЙ	Функционал системы ограничен, однако существуют доступные способы обойти ограничение, среднее влияние на пользователей.
НИЗКИЙ	Ошибки, не влияющие на функционал системы, а также вопросы, связанные с использованием системы.

Сроки реагирования и решения

Механизмы оповещения и доступности сотрудников сервиса клиентской поддержки R-Vision позволяют обеспечить высокую скорость реагирования на поступающие обращения.

Сроки реагирования определяются специалистом, исходя из уровня критичности обращения:

УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ	СРОКИ РЕАГИРОВАНИЯ
КРИТИЧЕСКИЙ	15 минут
ВЫСОКИЙ	30 минут
СРЕДНИЙ	60 минут
НИЗКИЙ	120 минут

Сроки решения обращений зависят от характера обращения, скорости и полноты ответов Клиента на вопросы специалиста R-Vision и технологической возможности внесения изменений в программный код и компоненты системы.

Закрытие обращений

Качественное решение обращений – основная задача специалистов сервиса клиентской поддержки R-Vision, поэтому обращения закрываются в первую очередь после подтвержденного инициатором решения сути обращения.

Однако существуют условия, при выполнении которых обращение может быть закрыто:

- Суть обращения вне зоны ответственности R-Vision.
- Для обращения было предоставлено решение, однако подтверждения от Клиента не было получено в течение трех дней.
- Решение было запрошено для устаревшей версии Программного продукта R-Vision.
- Клиент попросил закрыть обращение.
- Клиент не предоставил запрошенные сотрудниками R-Vision сведения.

Требования к сервису

Обязательства R-Vision

Для обеспечения сервиса клиентской поддержки на высочайшем уровне R-Vision берет на себя ряд соответствующих обязательств:

1. Каналы клиентских обращений доступны для регистрации обращений круглосуточно, за исключением времени, определенного для проведения технологических работ.
2. Обработка клиентских обращений происходит в рабочее время, в соответствии с уровнем предоставления сервиса, приобретенного Клиентом.
3. Все выпускаемые обновления Программных продуктов R-Vision сопровождаются списком изменений и улучшений, инструкцией по установке обновления и актуальной документацией.
4. Для решения клиентских обращений R-Vision использует все необходимые ресурсы и имеющиеся возможности.
5. R-Vision постоянно совершенствует сервис обработки клиентских обращений и качество поставляемых обновлений в целях улучшения пользовательского опыта.
6. R-Vision обеспечивает высокий уровень конфиденциальности сведений, полученных в ходе решения обращения.

Обязательства Клиента

Для эффективного и своевременного решения обращений мы просим Клиентов соблюдать ряд обязательств:

- Первоначальное сообщение и последующие ответы Клиента в обращении содержат максимально полную информацию, касающуюся сути обращения.
- Клиент обеспечивает своевременное предоставление изменений сведений об основном контактном лице.
- Пользователи Программных продуктов R-Vision имеют соответствующий уровень подготовки и ознакомлены с актуальной сопроводительной документацией и ее требованиями.
- Обеспечение конфиденциальности, целостности и доступности данных, обрабатываемых в Программных продуктах R-Vision, полностью лежит в зоне ответственности Клиента. Таким образом, мы рекомендуем использовать актуальные механизмы резервного копирования и восстановления информации при работе с системой и проведении работ по обслуживанию системы и/или смежных систем.
- Мы рекомендуем обеспечить удаленный доступ для сотрудников R-Vision в целях упрощения диагностики и решения обращений. Доступ обеспечивается в соответствии с актуальными нормативными документами по обеспечению защищенного удаленного доступа принятыми в компании Клиента.

Программные продукты R-Vision используются в строгом соответствии с сопроводительной/эксплуатационной документацией, инфраструктура Клиента находится полностью в рабочем состоянии и соответствует установленным в сопроводительной документации требованиям.

Границы ответственности R-Vision

Следующие ситуации выходят за рамки ответственности R-Vision и должны быть обработаны Клиентом самостоятельно:

- Программно-аппаратные сбои в инфраструктуре Клиента, приведшие к недоступности Программных продуктов R-Vision или их функционала, включая аппаратное обеспечение, системы виртуализации, операционные системы, дополнительные компоненты и программное обеспечение, установленное на операционную систему, а также пользовательские рабочие станции и установленное на них программное обеспечение.
- Неподдерживаемые/незадокументированные изменения в работе внешних систем и сервисов, приведшие к недоступности Программных продуктов R-Vision или их функционала.
- Версия интегрируемого, смежного или конечного программного обеспечения не поддерживается в актуальной версии Программного продукта R-Vision.
- Недостаточная производительность системы, причина которой не связана непосредственно с Программным продуктом R-Vision.
- Внесение неавторизованных R-Vision изменений в программный код, базу данных и/или конфигурации компонентов, что привело к некорректной работе Программного продукта R-Vision.
- Внесение непосредственно в систему изменений, касающихся клиентских данных, управления пользовательским доступом и системных полномочий.
- Резервное копирование и восстановление данных, хранящихся и обрабатываемых в системе.

Право Клиента на получение гарантийного обслуживания прекращается по истечении срока его предоставления, предусмотренного договором или сертификатом на клиентскую (гарантийную) поддержку. R-Vision рекомендует Клиентам продлевать гарантийное обслуживание сразу же

после истечения предыдущего периода его оказания для обеспечения непрерывности поддержки и обновления Программных продуктов R-Vision.

В случае нарушения непрерывности гарантийного обслуживания Программных продуктов R-Vision стоимость последующего продления гарантийного обслуживания может быть изменена в большую сторону соответственно сроку прерывания гарантийного обслуживания.

В случае отказа Клиента от установки обновлений Программных продуктов R-Vision, полученных в течение срока оказания гарантийного обслуживания, R-Vision оставляет за собой право изменить в большую сторону стоимость последующего продления гарантийного обслуживания.

Интеллектуальная собственность

Исключительные права на любые результаты интеллектуальной деятельности, созданные R-Vision в ходе осуществления гарантийного обслуживания (сервисной клиентской поддержки), принадлежат R-Vision с момента их создания.