

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
программного обеспечения (продуктов) СУБД «Квант-Гибрид» версия промышленная
сертифицированная и Quantum Secure Storage (QSS).**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Данный документ определяет порядок оказания технической поддержки программного обеспечения СУБД «Квант-Гибрид» версия промышленная сертифицированная (Реестровая запись №21868 от 15.03.2024) и Quantum Secure Storage (QSS) (Реестровая запись №21868 от 15.03.2024) (далее – Продукты).

1.2 Услуги технической поддержки предоставляются на основании договора, заключенного между АО «Концерн ГРАНИТ» (далее – Исполнитель) и пользователем программного обеспечения (далее - Пользователь), а также при наличии сертификата, дающее право владельцу сертификата, получать техническую поддержку Продуктов.

1.3 Техническая поддержка осуществляется в соответствии с настоящим Правилами предоставления услуг и договором, который заключен между АО «Концерн ГРАНИТ» и Пользователем. В случае несоответствия условий оказания услуг, указанных в Правилах предоставления услуг и договоре, приоритет имеют условия договора.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1 Прежде чем направить обращение, Пользователь должен убедиться, что решение проблемы не найдено в документации к Продукту или на сайте Исполнителя (<https://repo.granit-concern.ru/qhb/std-1/doc/>).

2.2 Обращения на техническую поддержку (далее - Запросы) принимаются Исполнителем круглосуточно на почту qhb.support@granit-concern.ru. Прием телефонных вызовов осуществляется на многоканальный телефонный номер +7 (495) 642-97-42 доб. 522 по рабочим дням с 10:00 до 20:00 по МСК. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в рамках Запросов.

2.3 Консультация по телефону возможна, если для ответа не требуются дополнительные данные. В случае, если нужны диагностические данные, которые трудно предоставить по телефону, Пользователю следует направить Запрос на почту qhb.support@granit-concern.ru. Исполнитель может рекомендовать создание Запроса, если предоставленной информации недостаточно для оказания консультации. Если Пользователь не может создать Запрос самостоятельно, Исполнитель имеет право инициировать его от имени Пользователя. Срок ответа на телефонный Запрос зависит от его степени критичности. Если необходимо передать инструкции и файлы, они будут приложены к созданному Исполнителем Запросу.

2.4 Для регистрации обращения по телефону необходимо предоставить идентификационные данные: название организации, серийный номер или номер лицензии Продукта.

2.5 Все Запросы, не связанные с уже созданным Запросом, должны оформляться как новые Запросы.

2.6 Вызовы с возможностью трансляции экрана могут быть инициированы по согласованию между Пользователем и Исполнителем в заранее оговоренное время.

2.7 Для регистрации Запроса необходимо подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать время проявления проблемы, приложить журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчеты о конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети.

2.8 Пользователь определяет степень критичности при формировании Запроса. Исполнитель имеет право изменить изначально заданную степень критичности в процессе работы над обращением.

Степени критичности и время реакции:

Степень критичности	Описание последствий	Время реакции
Критическая	Проблема, влияющая на непрерывность бизнес-процессов, из-за прерывания работоспособности Продукта, потери данных или угрозы безопасности. Решение отсутствует.	4 рабочих часа
Высокая	Проблема, затрагивающая функциональность Продукта, но не приводящая к повреждению или потере данных. Продукт частично не работает, но основные бизнес-процессы не нарушены.	8 рабочих часов
Средняя	Проблема, не значительно влияющая на работоспособность Продукта или бизнес-процессы Пользователя.	12 рабочих часов
Низкая	Некритичные Запросы, не входящие в вышеуказанные категории.	24 рабочих часа

Время реакции — это период, в течение которого Запрос может находиться на стороне Исполнителя. Отсчет начинается с момента уведомления Пользователя о регистрации Запроса (через Личный кабинет или телефон) или с момента получения дополнительной информации, необходимой для решения задачи. В этот период Исполнитель должен взять Запрос в работу и предоставить ответ либо запросить уточнения. Решение проблемы по Запросу происходит в непрерывном режиме до его закрытия.

3. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Обработка Запросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 20:00 по МСК.

3.2 Исполнитель может отклонить Запрос в если Пользователь не предоставляет необходимую информацию для обработки Запроса или отказывается это сделать.

3.3 Если Запрос содержит несколько задач, Исполнитель имеет право разделить их на отдельные Запросы, присваивая каждой задаче отдельную степень критичности.

3.4 Запросы на улучшение функциональности Продукта, а также Запросы с конфигурациями, не указанными в Документации, после подтверждения и сбора необходимой информации переводятся в статус "Передано разработчикам". Эти Запросы (далее – Предложения) обрабатываются без установленного времени реакции.

3.5 Оценка необходимости и сроков реализации Предложений осуществляется исключительно Исполнителем. При принятии решения о реализации Предложения доработка Продукта будет производиться в соответствии с внутренним планом разработки и в последующих обновлениях. При принятии решения о реализации Предложения, Исполнитель может уведомить Пользователя о планах доработки в одном из ближайших обновлений Продукта и планируемых сроках его выпуска.

3.6 Запросы, касающиеся уязвимостей Продукта, обрабатываются с повышенным приоритетом. Исполнитель устраняет уязвимости Продукта любыми доступными способами, включая методические указания и обновления (запланированные и оперативные).

3.7 Запросы, находящиеся на стороне Пользователя без реакции в течение 5 календарных дней с момента последнего ответа Исполнителя, автоматически закрываются. Пользователь может возобновить работу по закрытому Запросу в течение 5 календарных дней. По истечении этого периода Запрос считается решенным и не может быть переоткрыт. В случае необходимости Пользователь может создать новый Запрос, связанный с исходным.

4. СОСТАВ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1 В состав оказываемых Исполнителем услуг технической поддержки входит:

- 4.1.1 Предоставление доступа к новым версиям Продукта, а также технической документации.
- 4.1.2 Консультации по телефону и электронной почте, включая идентификацию неисправностей и выработку решений по их устранению;
- 4.1.3 Консультации по вопросам отказоустойчивости, резервирования и доступности Продукта;
- 4.1.4 Консультации по оптимизации запросов и настройкам Продукта под аппаратную платформу или прикладное программное обеспечение;
- 4.1.5 Консультации по функциональности Продукта;
- 4.1.6 Консультации по восстановлению работоспособности Продукта после сбоев;
- 4.1.7 Выпуск срочных патчей для инцидентов связанных с уязвимостями продукта и/или степенью критичности «Критическая».
- 4.2 В состав оказываемых Исполнителем услуг технической поддержки не входит:
- 4.2.1 Администрирование Продукта и выполнение регламентных работ, в т.ч. связанных с мероприятиями по резервному копированию и восстановлению Продукта, его компонентов и накопленных данных;
- 4.2.2 Диагностика инцидентов информационной безопасности и анализ действий третьих лиц;
- 4.2.3 Оптимизация функционирования прикладных систем, связанных с Продуктом, и вопросы с функционированием стороннего или смежного программного обеспечения.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

5.1 Обязанности Пользователя:

5.1.1 Пользователь должен устанавливать обновления в соответствии с инструкциями, размещенными на сайте Исполнителя (<https://repo.granit-concern.ru/qhb/std-1/doc/>) или предоставленными специалистами Исполнителя. Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта, если инструкции не были соблюдены.

5.1.2 Перед применением обновлений и инструкций, Пользователь обязан выполнить следующие рекомендации на функционирующей инфраструктуре:

- Создать резервную копию данных или Продукта, если данные могут быть идентифицированы;
- Если идентификация затронутого ПО или данных невозможна, создать резервную копию всей конфигурации;
- До применения на Продукте, используемого в продуктовой среде, применить обновление или инструкции на тестовом контуре, который полностью воспроизводит продуктовую среду.

5.2 Ответственность Пользователя:

5.2.1 Пользователь несет ответственность за резервное копирование своих данных в собственной инфраструктуре и программном обеспечении.

5.2.2 Пользователь обязан соблюдать условия использования Продукта в соответствии с Лицензионным соглашением к Продукту.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1 Исполнитель не несет ответственности за неоказание услуги технической поддержки Пользователю по причинам, не зависящим от него, включая:

6.1.1 Нарушения в работе сетевой инфраструктуры Пользователя или сети Интернет;

6.1.2 Неисправность оборудования или стороннего программного обеспечения Пользователя;

6.1.3 Сбои в работе служб почтового сервера Пользователя, включая случаи, когда сообщения Исполнителя попадают в папку «Спам».

6.2 Исполнитель не несет ответственности за нарушение условий настоящих Правил, если Пользователь предоставил недостоверную или неполную информацию, запрашиваемую Исполнителем при поступлении Запроса или оказании услуги технической поддержки.

6.3 Исполнитель не будет иметь доступа к информации ограниченного доступа (в т.ч. охраняемой законами Российской Федерации), содержащейся в информационных системах и Продуктах Пользователя, в процессе обработки Запроса. Пользователь обязан обеспечить техническую защиту конфиденциальной и иной охраняемой законом информации во время работы с Исполнителем.

6.4 Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой за невыполнение обязательств, если это вызвано форс-мажорными обстоятельствами, возникшими вне контроля сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1 Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в настоящие Правила. Актуальная версия Правил доступна на официальном сайте Исполнителя по адресам <https://granit-concern.ru/qhb/> и <https://granit-concern.ru/qss/>.

7.2 Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в настоящих Правилах.

7.3 В случае, если Пользователь осуществляет Запрос или предоставляет данные о юридическом лице и используемом Продукте, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая Пользователем информация является полной и достоверной.