АО «Интеграл-Аналитикс»
ИНН 9701237188 КПП 770101001 ОГРН 1237700040324
Юридический адрес: 101000, г. Москва, ул. Покровка, 1/13/6, стр. 2, пом. 1, ком. 1
Тел.: 8 (499) 673-00-93
Веб-сайт: www.integral-analytics.ru
Эл.почта: info@integral-analytics.ru

Integral Analytics

Программно-определяемая система хранения данных «ВиртДата»

версия 1.3.1

Регламент технической поддержки (3 ЛТП)

Москва 2026

Содержание

1 Общие сведения 3
1.1 Аннотация 3
1.2 Назначение Системы 3
1.3 Назначение документа 3
1.4 Общие положения 3
2 Режим оказания технической поддержки 3
3 Характеристики технической поддержки 3
4 Приоритет заявки 3
5 Уровень критичности инцидента 4
5.1 Критический инцидент / Проблема 4
5.2 Серьезный инцидент 4
6 Жизненный цикл заявки 4
6.1 Этапы жизненного цикла заявки 4
6.2 Подготовка информации 5
6.3 Регистрация заявки 5
6.4 Порядок оказания услуг по технической поддержке Системы 5
6.5 Эскалация заявки 6
6.6 Ограничения и допущения 6
7 Контакты 7

1 Общие сведения

1.1 Аннотация

Оказание услуг технической поддержки (3-я линия) предоставляется в рамках реализуемых сертификатов технической поддержки (Приложение №1 к Приказу) партнерам (Далее -Партнер) АО «Интеграл-Аналитикс» (далее – Компания), которые от своего имени предоставляют услуги технической поддержки организациям (далее – Клиент), использующих программное обеспечение Программно-определяемая система хранения данных «ВиртДата».

Компания не осуществляет прямые коммуникации с Клиентом.

Объем услуг, оказываемых Партнеру Компанией, ограничивается положениями настоящего Приложения №2.

1.2 Назначение Системы

1.3 Программное обеспечение «Программно-определяемая система хранения данных «ВиртДата» (далее – ПОСХД) используется для создания и управления программно-определяемым распределенным хранилищем данных на x86 совместимых платформах.Назначение документа

Данный документ предназначен: для пользователей, использующих ПОСХД «Виртдата»».

Документ регламентирует порядок оказания услуги технической поддержки ПОСХД и всех её компонентов.

1.4 Общие положения

1) Услуга технической поддержки ПОСХД оказывается исключительно на русском языке.
2) Услуга технической поддержки Системы мониторинга доступна Партнерам –в соответствии с спецификацией.

2 Режим оказания технической поддержки

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

3 Характеристики технической поддержки

Техническая поддержка включает в себя:

- техническую поддержку ПОСХД;
- технические консультации по запросам, связанным с использованием ПОСХД;
- режим предоставления услуг 9/5.

4 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.

5 Уровень критичности инцидента

5.1 Критический инцидент / Проблема

Уровень критичности инцидента 1 – Критический инцидент / Проблема.

Данный инцидент означает, что производственный сервер или ключевые компоненты ПОСХД не работают, в результате:

- Существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части.
- Произошла значительная деградация производительности ПОСХД.

5.2 Серьезный инцидент

Уровень критичности инцидента 2 – Серьезный инцидент.

Данный инцидент означает, что работоспособность Системы мониторинга серьезно пострадала:

- Пострадал функционал ПОСХД.
- Производительность ПОСХД значительно деградировала.

Уровень сервиса:

Критерий обслуживания	Уровень 2	Уровень 1
Время регистрации	60 мин.	
Время реакции	120 минут	60 минут

6 Жизненный цикл заявки

6.1 Этапы жизненного цикла заявки

Создание и обработка заявки в техническую поддержку включают следующие этапы:

1. Подготовка информации;

2. Регистрация заявки;

3. Оказание услуг по технической поддержке ПОСХД;

4. Эскалация заявки (при необходимости);

5. Закрытие заявки.

6.2 Подготовка информации

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

- Номер лицензионного ключа;
- ФИО контактного лица, телефон и адрес электронной почты;
- Номер используемых версий и редакции компонентов ПОСХД;
- Описание сбоя и пошаговое описание действий по воспроизведению сбоя;
- Информация по конфигурации инсталляции ПОСХД и её компонентов;

Заявку необходимо формулировать, используя терминологию, принятую в документации ПОСХД.

6.3 Регистрация заявки

1) Основанием для выполнения работ является заявка пользователя Системы мониторинга, зарегистрированная одним из нижеперечисленных способов:
   - по электронной почте.
2) Техническая консультация оказывается посредством электронной почты или системы управления заявками.
3) При получении заявки, Партнеру, 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 Партнеру отдельным уведомлением по электронной почте.

6.4 Порядок оказания услуг по технической поддержке Системы

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 Партнера по электронной почте.
3) При необходимости сотрудник технической поддержки запрашивает у Партнера возможность удаленного подключения.
4) После предоставления Партнеру решения по заявке, отсчет времени решения приостанавливается до получения ответа от Партнера.
5) Если Партнер не ответил в течение суток после предоставления решения, отправляется повторное уведомление с запросом на актуальность заявки. В случае, если Партнер не ответил на повторное уведомление в течение 3-х рабочих дней, отправляется уведомление об автоматическом закрытии заявки.

6) Если, после закрытия заявки, Партнер ответил, что решение не помогло, заявка открывается повторно, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, продолжается.

7) Заявка закрывается после получения от Партнера подтверждения решения по заявке.

8) Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по ПОСХД.

9) Работа по незарегистрированным заявкам сотрудником технической поддержки запрещена.

6.5 Эскалация заявки

1) Эскалация производится, если сотрудник технической поддержки подтверждает необходимость доработки ПОСХД, в таком случае он обязан:
   а) передать информацию соответствующей команде разработки;
   б) проинформировать Партнера о планируемых сроках выхода обновления ПОс необходимым исправлением;
   в) попробовать найти временное решение по заявке.
2) Заявка закрывается, если временное решение по заявке найдено или после установки необходимого обновления ПОСХД Партнеру.
3) В случае, если не найдено временное решение и не установлено обновление ПОСХД, заявка остается открытой.
4) Доставка обновлений ПОСХД осуществляется силами экспертов линии поддержки при договоренности с Партнером.

6.6 Ограничения и допущения

1) Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:
   - На используемых копиях ПОСХД не установлены актуальные версии, а на актуальной версии Системы мониторинга сбой не воспроизводится сотрудником поддержки;
   - Партнер не может или отказывается предоставить достаточно информации, организовать доступ к своей ИТ-инфраструктуре для решения заявки или принять выездного специалиста;
   - Партнер выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПОСХД, внесены изменения в ядро Системы, превышено количество разрешенных установоки т.п.;
   - Используется нелицензионная копия ПОСХД;
   - Истечение периода оказания 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 Партнера, сразу после закрытия заявки Партнеру 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 Партнера в той части ИТ-инфраструктуры, которая не относится к сбою, описанному в заявке.
4) Сотрудники технической поддержки несут ограниченную ответственность за работоспособность ИТ-инфраструктуры Партнера 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 Партнера по электронной почте.

7 Контакты

Официальный сайт продукта «ВиртДата» - https://integral-analytics.ru

Электронная почта технической поддержки продукта «ВиртДата» - support@integral-analytics.ru