**Регламент оказания технической поддержки**

**Термины и определения**

Исполнитель – представитель правообладателя программного обеспечения SIEM VolgaBlob, уполномоченный для оказания услуг технической поддержки Конечному пользователю.

Конечный пользователь – юридическое лицо, которому переданы неисключительные права   
на программное обеспечение SIEM VolgaBlob.

Запрос – описанная конечным пользователем проблема или задача, решение которой должна осуществить служба технической поддержки Исполнителя.

1. **Права и обязанности исполнителя.**
   1. Исполнитель обязуется:

* Оказывать Конечному пользователю услуги технической поддержки на основании Запросов, поступающих от Конечного пользователя в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.
* Соблюдать конфиденциальность при работе с информацией, полученной от Конечного пользователя напрямую или косвенно в процессе решения Запросов.
* Соблюдать порядок и сроки оказания услуг технической поддержки, определенные   
  в Приложении 1.
  1. Исполнитель вправе:
     1. Запрашивать у Конечного пользователя информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по настоящему Регламенту.
     2. Отказать Конечному пользователю в регистрации и, как следствие, в решении Запроса, если в основе Запроса лежит изменение/изменения, не связанные с устранением обнаруженных ошибок в:
* алгоритмах работы сбора данных, включая добавление или изменения состава источников данных;
* алгоритмах предобработки данных, в том числе их оптимизации;
* поисковых запросах;
* визуализации результатов работы модулей;
* логики работы оповещений.
  + 1. Не начинать или приостановить выполнение (решение) запроса, заданного Конечным пользователем, и уведомить его по телефону и/или электронной почте, в случае:
* нечеткой формулировки запроса;
* отказа Конечного пользователя предоставить дополнительную информацию,   
  по мнению Исполнителя требующуюся для решения запроса (включая серийные номера, лицензионные, конфигурационные файлы и т.п.);
* истечения срока действия технической поддержки;
* нехватки часов, требующихся для решения запроса, включенных в техническую поддержку.

Выполнение возобновляется после устранения описанных причин приостановки.

1. **Права и обязанности конечного пользователя.**
   1. Конечный пользователь обязуется предоставлять Исполнителю всю необходимую информацию для решения Запроса, своевременно реагировать на запросы Исполнителя, касающиеся решения Запроса.
   2. Конечный пользователь вправе регистрировать неограниченное количество Запросов   
      до истечения срока действия технической поддержки или до исчерпания часов, включенных   
      в техническую поддержку.
2. **Порядок и сроки оказания услуг технической поддержки**

**Оказание услуг технической поддержки по SIEM VolgaBlob**

3.3. Настоящий регламент не предусматривает выезд инженера Исполнителя на площадку Конечного пользователя. Все работы Исполнитель выполняет удаленно.

Прием и решение Кейсов Заказчика осуществляется в рабочие дни и рабочие часы   
(с 9.00 до 18.00 по московскому времени за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации).

Время исполнения запроса - в течение следующего за днём обращения рабочего дня,   
по горячей линии, электронной почте и через веб-сайт для получения технических консультаций по продукту, решения технических проблем и оформления других заявок на обслуживание.

* Номер телефона горячей линии: 8 (495) 215-02-82
* Почтовый ящик службы технической поддержки: support@ysts.ru

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень приоритета** | **Время оказания услуг** | **Время реагирования** |
| Приоритет 1 | 8x5 | 30 минут |
| Приоритет 2 | 8x5 | 60 минут |
| Приоритет 3 | 8x5 | 2 часа |
| Приоритет 4 | 8x5 | NBD |

3.4. Кейс – описанная Заказчиком в формате электронного письма проблема или задача, решение которой должна осуществить служба технической поддержки Исполнителя, например:

* подключение новых источников данных (не менее 2 часов работы Исполнителя на один новый источник данных);
* корректировка настроек под измененный формат данных (не менее 4 часов работы на один источник);
* доработка/разработка новых корреляционных правил и дашбордов (не менее   
  8 часов работы на одно правило или один дашборд);
* проведение работ по обновлению (не менее 16 часов работы);
* контроль состояния системы;
* подготовка отчетности;
* консультации/инструктаж по работе системы.