

Положение о технической поддержке программного обеспечения OpenIDE Pro

Положение о технической поддержке OpenIDE Pro.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок оказания услуги по технической поддержке OpenIDE Pro (далее - Услуги).

1.2. По договору с Исполнителем или партнером Исполнителя пользователю передается сертификат (далее - Сертификат), который предоставляет его владельцу (далее - Пользователь) в течение периода, указанного в сертификате, право на получение Услуги в отношении указанного в нем программного продукта (далее - Продукт). Сертификат действителен в течение срока, указанного в документе, и содержит информацию о типе и назначении лицензии, количестве пользователей, уровне предоставляемых Услуг, версии Продукта, сроке действия лицензии и, при наличии, ключе активации либо ином способе активации. Сертификат передаётся Пользователю через личный кабинет, если иной способ не установлен договором, и является основанием для получения обновлений, консультаций и иных видов технической поддержки в рамках настоящего Положения.

1.3. Услуги оказываются в соответствии с настоящим Положением, а также договором, заключенным между ООО "Открытая среда разработки" (далее - Исполнитель) и Пользователем или партнером Исполнителя. В случае расхождений условий оказания Услуги по Положению и договору применяются положения договора.

1.4. Для оказания Услуг Исполнитель вправе привлекать партнеров.

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Для направления обращения необходимо убедиться в отсутствии подходящего решения на портале документации Исполнителя по адресу: <https://openide.ru> и в базе знаний по адресу: <https://wiki.astralinux.ru/kb>. При заполнении темы обращения в форме Личного кабинета <https://lk.astra.ru/> (далее - Личный кабинет) близкие по теме решения из базы знаний предлагаются автоматически.

2.2. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность сведений, полученных в процессе обработки Запросов, включая информацию о выявленных ошибках, несоответствиях и уязвимостях, в соответствии с требованиями информационной безопасности.

2.3. Приём обращений на техническую поддержку (далее - Запрос) и способы взаимодействия:

2.3.1. Личный кабинет (web-ресурс):

- Приём Запросов осуществляется круглосуточно (24/7) по адресу <https://lk.astra.ru/>;
- Оповещения о регистрации Запроса автоматически направляются на электронную почту Пользователя с адреса po-reply@astralinux.ru;
- Инструкция по использованию Личного кабинета доступна по адресу <https://wiki.astralinux.ru/x/eoWqBw>;
- Для регистрации Запроса в Личном кабинете необходимо:
 - Чётко сформулировать проблему или вопрос;
 - Подробно описать сценарий и рабочее окружение, указать время проявления проблемы, приложить журналы, созданные Продуктом, операционной системой или служебными программами, дампы памяти, отчёты о

конфигурации программного обеспечения, конфигурацию оборудования и сети.

2.3.2. Телефон:

- В рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени по многоканальному номеру +7 (495) 369-48-16 доб. 3 или 8 (800) 222-07-00 доб. 3;
- Для получения обратной связи по телефону Пользователь указывает контактное лицо, номер телефона и предпочитаемое время для связи;
- Оказание консультации по телефону возможно, если для подготовки ответа не требуется дополнительное время и дополнительная информация. Если необходимы диагностические данные, которые невозможно полностью передать по телефону, Пользователь создаёт Запрос в Личном кабинете. Исполнитель вправе рекомендовать создать такой Запрос либо, при невозможности, завести его от имени Пользователя. Срок подготовки ответа соответствует степени критичности и уровню услуги. При необходимости инструкции и файлы прикладываются к заведённому Запросу;
- Для регистрации Запроса по телефону необходимо подготовить идентификационные данные: наименование организации, ИНН, почту, указанную в регистрационных данных аккаунта, или номер Сертификата.

2.4. Степень критичности определяется Пользователем при формировании Запроса. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена Исполнителем в процессе работы над Запросом.

Степень критичности	Описание последствий	Время реакции* для уровня "Стандартный"
Экстренная	Проблема с Продуктом, приводящая к полной невозможности использования Продукта значимым числом лицензированных пользователей, к критическому сбою в работе Продукта, препятствующему ведению разработки, либо создающая существенный риск потери пользовательских данных или нарушения безопасности.	4 рабочих часа
Высокая	Проблема, вызывающая существенное нарушение функциональности Продукта, но не приводящая к потере данных или полной остановке работы у всех пользователей. Продукт частично выведен из строя, однако существуют временные обходные пути либо проблема затрагивает ограниченный круг сценариев.	8 рабочих часов

Средняя	Проблема, не оказывающая существенного влияния на работоспособность Продукта в целом, но затрудняющая использование отдельных функций или сценариев работы.	12 рабочих часов
Низкая	Другие некритичные Запросы, включая консультационные обращения, предложения по улучшению и иные вопросы, не указанные выше.	16 рабочих часов

** Время реакции - временной период, в течение которого Запрос может находиться на стороне Исполнителя. Отсчет времени начинается с момента уведомления Пользователя о регистрации Запроса, полученного через Личный кабинет или Телефон, либо с момента получения необходимой для решения задачи дополнительной информации и завершения загрузки предоставленных данных. В течение этого временного периода Исполнитель гарантированно возьмет Запрос в работу и предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения задачи, указанной в Запросе. Решение проблемы по Запросу осуществляется в рабочем порядке до его закрытия с учетом степени критичности, сложности проблемы, полноты предоставленных данных и необходимости выпуска исправлений или обновлений.*

3. Обработка запросов

3.1. Обработка Запросов производится по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

3.2. Исполнитель вправе отклонить Запрос в следующих случаях:

- Запрошенная Услуга выходит за рамки уровня технической поддержки, установленного в Сертификате или договоре;
- Наименование, тип лицензии, версия Продукта, количество лицензий либо иные существенные параметры использования Продукта не соответствуют сведениям, указанным в Сертификате или договоре;
- Пользователь отказался предоставить либо предоставил неполную или недостоверную информацию, необходимую для обработки Запроса;
- Запрос относится к стороннему программному обеспечению, сторонним плагинам, интеграциям, инфраструктуре Пользователя либо иным объектам, не входящим в предмет технической поддержки Продукта;
- Запрос относится к версии Продукта, не подпадающей под жизненный цикл поддержки, установленный разделом 8 настоящего Положения, если иное не предусмотрено договором.

3.3. Если в ходе работы над Запросом выявляются дополнительные задачи, выходящие за его рамки, либо если в одном Запросе обнаруживается несколько самостоятельных задач, Исполнитель может выделить их и оформить как отдельные Запросы с разными степенями критичности.

3.4. Запросы, содержащие предложения по развитию функциональных возможностей Продукта, улучшению интерфейсов (далее - Предложение), после подтверждения и сбора необходимой информации могут быть переданы в статус "Передано профильной команде" и обрабатываются без времени реакции. Пользователь оповещается по мере поступления

информации от профильных команд Исполнителя либо по готовности результата.

3.5. Срок автоматического закрытия Запроса, находящегося на стороне Пользователя, по которому Пользователь не проявляет реакции, составляет 7 календарных дней с момента последней реакции. На 3-й день бездействия Пользователю направляется уведомление с напоминанием о необходимости реакции для продолжения работ. На 7-й день Запрос автоматически закрывается, однако в течение следующих 3 календарных дней Пользователь может возобновить работы по нему, оставив комментарий. По истечении 10 календарных дней с момента последней реакции Запрос считается решённым окончательно, без возможности его переоткрытия. При необходимости Пользователь может создать новый Запрос, ссылаясь на предыдущий и следуя инструкциям из решённого Запроса.

4. Состав Услуг технической поддержки

В рамках Положения Исполнитель обеспечивает предоставление следующего перечня услуг в соответствии с уровнем обслуживания:

№	Услуга	Стандартный
4.1 .	Доступ к минорным обновлениям Продукта ¹	+
4.2 .	Возможность перехода на актуальное мажорное обновление Продукта ¹	+
4.3 .	Консультации по миграции на мажорное обновление Продукта	+
4.4 .	Регистрация ошибок, уязвимостей, несоответствий и Предложений с отслеживанием их статуса через Исполнителя ²	+
4.5 .	Консультации по установке и обновлению Продукта, включая активацию и валидацию лицензионного ключа	+
4.6 .	Консультации по базовой настройке Продукта ³	+
4.7 .	Консультации по работе и штатной эксплуатации Продукта ⁴	+

4.8	Моделирование документированных сценариев на тестовом стенде Исполнителя при наличии технической возможности	+
-----	--	---

¹ Доступ к обновлениям, а также переход на актуальную мажорную версию Продукта возможен при наличии действующей лицензии и/или активного Сертификата на техническую поддержку либо иного предусмотренного договором основания для получения обновлений.

² Регистрация ошибок, уязвимостей, несоответствий и Предложений производится через Запрос, зарегистрированный в согласованном канале поддержки. Исполнитель анализирует Запрос и при необходимости регистрирует задачу во внутренней информационной системе, осуществляет информирование и взаимодействие с Пользователем по задаче через канал регистрации Запроса и электронную почту.

³ Услуга включает консультации по конфигурации JDK/SDK, параметров проекта, а также встроенных и официально поддерживаемых плагинов Продукта. Настройка сторонних плагинов, не входящих в состав поставки Продукта, в объем Услуги не входит.

⁴ Услуга охватывает вопросы штатной эксплуатации Продукта, включая использование встроенных инструментов Продукта и встроенных Pro-плагинов в пределах их документированных функциональных возможностей. Услуга не включает индивидуальные доработки, интеграцию Продукта с внутренними системами Пользователя, администрирование инфраструктуры Пользователя, а также консультации по сторонним плагинам и иным компонентам, не входящим в состав поставки Продукта или не являющимся официально поддерживаемыми Исполнителем.

Доступ к мажорным и минорным обновлениям Продукта предоставляется в течение срока действия лицензии, Сертификата и иных условий, установленных договором. По окончании срока действия срочной лицензии и/или срока оказания Услуг по Сертификату право на получение Услуг и доступ к обновлениям прекращаются, если иное не установлено договором. Для бессрочной лицензии порядок предоставления обновлений и сопровождения определяется Сертификатом, договором и лицензионной документацией.

5. Общий порядок взаимодействия

5.1. Консультации по установке, настройке и эксплуатации Продукта оказываются в рамках руководств и инструкций, размещенных на официальных ресурсах Исполнителя, в интерфейсе Продукта, лицензионном соглашении с конечным пользователем, документации к Продукту, справочных и сопроводительных материалах, а также известных решений, описанных Исполнителем (далее — Документация).

5.2. Консультации предоставляются по сценариям, описанным в официальной Документации Исполнителя, а также по иным штатным сценариям использования Продукта в пределах его функциональных возможностей. В состав таких консультаций, в частности, входят вопросы установки и обновления Продукта, активации и валидации лицензионного ключа, перехода с OpenIDE на Продукт, базовой настройки JDK/SDK, параметров проекта и встроенных или официально поддерживаемых плагинов.

5.3. Оценка необходимости и сроков реализации Предложений является прерогативой Исполнителя. В случае принятия решения о реализации Предложения доработка Продукта производится в соответствии с внутренней дорожной картой и может быть включена в последующие обновления Продукта.

5.3.1. В случае принятия решения о реализации Предложения Исполнитель может уведомить Пользователя о планах доработки в одном из ближайших обновлений Продукта и ориентировочных сроках его выпуска.

5.4. Если для анализа инцидента недостаточно сведений, предоставленных Пользователем, Исполнитель вправе запросить дополнительные журналы, скриншоты, примеры конфигурации, шаги воспроизведения, обезличенный пример проекта либо иные диагностические материалы. Диагностика осуществляется без удаленного подключения к инфраструктуре Пользователя, если иное отдельно не согласовано сторонами.

5.5. По инициативе Пользователя Исполнитель может оказать дополнительные услуги, включая фиксацию решений и рекомендаций, предоставленных в рамках соответствующего Запроса, в форме материалов, пригодных для последующего повторного использования, предоставление рекомендаций и разъяснений по смежным продуктам, техническая поддержка которых регламентирована Положениями, опубликованными по адресу: <https://astra.ru/support/technical-regulations/>, на основании Документации, а также тестирование установки пакетов из сторонних репозиторий, включающее проверку установки и сопутствующие рекомендации по зависимостям, при этом последующая поддержка таких пакетов не осуществляется. Возможность, объем, сроки и формат оказания таких услуг определяются Исполнителем в каждом случае индивидуально с учетом характера Запроса, наличия необходимых сведений и технической возможности.

5.6. Исполнитель вправе самостоятельно определять способ устранения уязвимостей и ошибок Продукта, включая, помимо прочего, выпуск патчей, минорных или мажорных обновлений, изменение документации либо предоставление временного обходного решения.

5.7. В рамках Услуги не осуществляется:

- Разъяснение, оценка действий третьих лиц;
- Диагностика инцидентов информационной безопасности;
- Поддержка по вопросам, связанным со сторонним программным обеспечением, сервисами, сторонними плагинами, не входящими в состав поставки Продукта и не являющимися официально поддерживаемыми Исполнителем;
- Интеграция Продукта со сторонним программным обеспечением, внутренними системами Пользователя и внешними сервисами;
- Разработка скриптов, сценариев автоматизации и иных средств автоматизации процессов Пользователя;
- Помощь в разработке стороннего программного обеспечения или общим вопросам программирования;
- Консалтинг, создание, настройка и администрирование инфраструктуры Пользователя, а также внедрение решений.

6. Обязательства и ответственность Пользователя

6.1. Пользователь обязан:

6.1.1. Устанавливать и своевременно обновлять Продукт в соответствии с инструкциями, размещенными в Документации, либо рекомендациями, предоставленными специалистами Исполнителя. В случае несоблюдения инструкций Исполнитель не несет ответственности за сбои в работе Продукта.

6.1.2. Перед применением обновлений и инструкций, предоставленных Исполнителем, выполнять разумные меры предосторожности, включая резервное копирование затрагиваемых проектов, пользовательских настроек, конфигурации IDE, локальных данных и иных значимых материалов, а также по возможности предварительно проверять обновления и предлагаемые изменения на тестовом рабочем месте либо в тестовом контуре.

6.1.3. Не нарушать функционирование онлайн-ресурсов Исполнителя, используемых для оказания Услуг.

6.1.4. Самостоятельно обеспечивать, чтобы охраняемая законом информация, включая коммерческую тайну, персональные данные и иные сведения ограниченного доступа, не передавалась Исполнителю в объеме, превышающем минимально необходимый для рассмотрения Запроса, за исключением случаев, когда такая передача необходима для исполнения Запроса и надлежащим образом оформлена Пользователем в соответствии с применимым законодательством.

6.1.5. До передачи Исполнителю информации ограниченного доступа уведомить Исполнителя о характере такой информации и обеспечить получение всех необходимых согласий, соблюдение режима конфиденциальности и ненарушение прав третьих лиц.

6.2. Пользователь несет ответственность:

- За резервное копирование своих данных, проектов, пользовательских настроек и иных материалов;
- За соблюдение лицензионных условий использования системного программного обеспечения, JDK, сторонних плагинов, библиотек и иного программного обеспечения третьих лиц, используемого совместно с Продуктом;
- За передачу Исполнителю информации ограниченного доступа, включая передачу такой информации в объеме, превышающем минимально необходимый для рассмотрения Запроса.

6.3. Пользователь не вправе уступать права требования к Исполнителю третьим лицам, вытекающие из настоящего Положения, если иное не предусмотрено обязательными нормами права или договором.

7. Ограничение ответственности Исполнителя

7.1. Исполнитель не несет ответственности за недостатки и уязвимости в Продукте по причине не установки Пользователем доступных обновлений Продукта, устраняющих данные недостатки.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за какие-либо прямые или косвенные

последствия какого-либо использования или невозможности использования Продукта и(или) убытки и(или) имущественные потери, причиненные Пользователю и(или) третьим сторонам в результате какого-либо использования, неиспользования или невозможности использования Продукта или отдельных его компонентов и(или) функций, в том числе из-за возможных ошибок или сбоев в его работе, включая, но не ограничиваясь этим: реальный ущерб, упущенная выгода, имущественные потери, связанные с недополученной прибылью, временным или постоянным полным или частичным прекращением или прерыванием коммерческой или производственной деятельности, утратой данных и информации, ухудшения деловой репутации.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за неоказание Услуги Пользователю по причинам, не зависящим от Исполнителя, а именно, нарушение работы Интернета, оборудования или программного обеспечения со стороны Пользователя, сбой в работе служб email-рассылки, в том числе при попадании писем Исполнителя в папку "Спам".

7.4. Исполнитель не несет ответственность за нарушение условий настоящего Положения в случае предоставления Пользователем недостоверной и/или неполной информации, предоставленной и/или запрошенной Исполнителем при поступлении или во время оказания Услуги по Запросу.

7.5. Продукт функционирует локально и не передает исходный код Пользователя во внешние сервисы автоматически в рамках штатной работы Продукта. Пользователь самостоятельно определяет объем передаваемых Исполнителю материалов для диагностики Запроса и обязан обеспечить исключение либо надлежащее правовое оформление передачи охраняемой законом информации, коммерческой тайны, персональных данных и иных сведений ограниченного доступа.

7.5.1. Исполнитель не несет ответственности за передачу Пользователем информации ограниченного доступа, в том числе в объеме, превышающем минимально необходимый для рассмотрения Запроса, равно как и за последствия такой передачи.

7.5.2. Исполнитель обязуется использовать сведения, полученные при рассмотрении Запроса, исключительно в целях его обработки, соблюдать конфиденциальность таких сведений и не раскрывать их третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением, договором и законодательством Российской Федерации.

7.6. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за невыполнение обязательств, вызванное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать.

8. Жизненный цикл Продукта

8.1. Продукт выпускается в формате мажорных обновлений, как правило привязанных к релизам платформы IntelliJ, и минорных обновлений, содержащих исправления ошибок, уязвимостей и иные изменения.

8.2. Актуальное мажорное обновление Продукта поддерживается в полном объеме, включая технические консультации, минорные обновления, исправление ошибок, устранение уязвимостей и развитие функциональных возможностей.

8.3. Непосредственно предыдущее мажорное обновление Продукта поддерживается ограниченно: для него могут выпускаться исправления критических ошибок и уязвимостей

безопасности. Предложения по развитию функциональности рассматриваются преимущественно для актуального и будущих обновлений.

8.4. Более ранние мажорные обновления технической поддержке не подлежат, если иное прямо не предусмотрено договором. Пользователям таких версий могут предоставляться известные решения, описанные в Документации, существующие исправления и рекомендации по переходу на актуальное обновление.

8.5. Все мажорные и минорные обновления Продукта предоставляются в пределах срока действия лицензии, Сертификата и иных условий, установленных договором. Для бессрочной лицензии порядок предоставления обновлений определяется Сертификатом, договором и лицензионной документацией.

8.6. По окончании срока действия срочной лицензии, если иное прямо не предусмотрено договором или лицензионной документацией, право использования Продукта прекращается, доступ к обновлениям и Услугам технической поддержки прекращается, а дальнейшая работа Продукта становится невозможной. Переход на бесплатную редакцию OpenIDE автоматически не осуществляется; для использования бесплатной редакции требуется ее отдельная установка.

9. Прочие условия

9.1. Исполнитель вправе в любое время вносить изменения в Положение. Актуальная версия Положения доступна на официальном сайте Исполнителя: <https://openide.ru/support-policy/>

9.2. Пользователь обязуется регулярно осуществлять проверку наличия изменений в Положении. Пользователь не вправе ссылаться на свою неинформированность о внесении таких изменений.

9.3. В случае, если Пользователь предоставляет данные о юридическом лице, Пользователь подтверждает, что имеет для этого достаточно полномочий, а предоставляемая Пользователем информация является полной и достоверной.