

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПАКЕТЫ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ

Таблица 1. Спецификация пакетов услуг технической поддержки

Состав услуг/условия оказания услуг	Пакет услуг «Техническая поддержка»		
	Стандартный	Расширенный	Премиум
Время доступности услуги	8*5 (с 10:00 до 18:00 по московскому времени)	10*5 (с 09:00 до 19:00 по московскому времени)	24*7
Количество заявок по продукту, находящихся в обработке	2	4	8
Выделенный инженер	Нет	Нет	Да
Присутствие на площадке пользователя	Нет	Нет	Да, с учетом ограничений ¹
Экспертный доступ ²	Нет	Да	Да
Прием обращений по телефону	Нет	Да	Да
Приём обращений через ПСС	Да	Да	Да
Рекомендации по оптимизации и развитию инфраструктуры Пользователя с использованием Продуктов	Нет	Нет	Да
Консультирование по установке и использованию Продукта	Да (не более 1-го раза в неделю)	Да (не более 3-х раз в неделю)	Да (не более 7-ми раз в неделю)
Информирование о доступных обновлениях Продукта по запросу	Да	Да	Да
Доступ к пакетам обновлений Продукта	Да	Да	Да
Доступ к базе знаний	Да	Да	Да
Прием предложений по улучшению Продукта ³	Да	Да	Да
Реализация запросов на новые функции в приоритетном порядке	Нет	Нет	Да
Техническое сопровождение при миграции с других систем виртуализации ⁴	Нет	Да	Да
Срок действия	В зависимости от срока действия Сервисного сертификата	В зависимости от срока действия Сервисного сертификата с пакетом поддержки уровня «Расширенный», (приобретается дополнительно)	В зависимости от срока действия Сервисного сертификата с пакетом поддержки уровня «Премиум», (приобретается дополнительно)

«1» - Выезды по месту эксплуатации изделия только в г. Москве или в Московской области в радиусе до 20 км от МКАД или в г. Санкт-Петербурге или Ленинградской области в радиусе 20 км от КАД.

«2» - К работе над заявками классифицированными как «экстренный инцидент», подключаются инженеры-эксперты отдела интеграции НумаТех.

«3» - Осуществляется в рамках обработки заявок типа «Консультация».

«4» - Актуально только для Numa vServer.

Таблица 2. Нормативы реакции на обращение Пользователей

Степень критичности инцидента	Пакет услуг «Техническая поддержка»		
	Стандартный	Расширенный	Премиум
Экстренный	Время передачи в работу ≤ 2 часов	Время передачи в работу ≤ 1,5 часов.	Время передачи в работу ≤ 1 часа.
Важный	Время передачи в работу ≤ 4 часов	Время передачи в работу ≤ 3 часов.	Время передачи в работу ≤ 2 часов.
Стандартный	Время передачи в работу ≤ 8 часов	Время передачи в работу ≤ 5 часов	Время передачи в работу ≤ 4 часов

Примечание: Регистрация всех обращений Пользователей на ПСС происходит online. После регистрации обращения Пользователю направляется уведомление об открытии заявки с ее номером.

Таблица 3. Доступность пакетов услуг для Продуктов НумаТех

Продукт НумаТех	Доступность пакета услуг «Техническая поддержка» для Продукта		
	Стандартный	Расширенный	Премиум
Программно-аппаратный комплекс Numa Edge*	да	да	да
Модуль доверенной загрузки Numa Arce	да	нет	нет
Программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи данных Numa uGate	да	нет	нет
Серверная доверенная виртуальная среда функционирования программных средств Numa vServer	да	да	нет

«*» - со всеми типами программного обеспечения

Важно:

Сопровождение Продуктов НумаТех может осуществляться в соответствии с эксклюзивным сервисным контрактом состав, разработанным с учетом потребностей пользователя.