

ПОЛИТИКА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ NETWRIX

Общие положения

В этом документе разъясняются программы технической поддержки (ТП), которые относятся ко всем коммерческим продуктам Netwrix, а также приоритеты инцидентов, время реакции и другие вопросы.

Перед тем, как связаться со службой ТП Netwrix, пожалуйста, обратитесь к нашему веб-сайту (netwrix.com/support.html). На веб-сайте размещены следующие ресурсы:

Форум пользователей	Форум пользователей Netwrix со всего мира. Обмен опытом и знаниями. Ответы на вопросы. Форум поддерживается и модерировается менеджерами по продуктам Netwrix.
Support Portal	http://www.netwrix.com/support.html Зарегистрируйтесь на портале для того, чтобы: <ul style="list-style-type: none">• открыть инцидент в службе ТП• увидеть статус открытых вами инцидентов• продлить Ваш контракт на оказание услуг ТП
Knowledge Base	http://www.netwrix.com/knowledge_base.html Просмотрите статьи и найдите ответы на часто задаваемые вопросы.

Язык общения и часы работы

Netwrix предоставляет услуги технической поддержки в рабочие часы на русском и английском языке.

На территории Российской Федерации и стран СНГ рабочие часы устанавливаются: **с 11:00 до 20:00 часов (UTC + 04:00) , ежедневно кроме праздников и выходных дней.**

Россия и СНГ	Русский/Английский
Другие страны	Английский

Программы техподдержки

Все пользователи, независимо от программы поддержки, могут открыть инцидент с помощью электронной почты или через веб-сайт круглосуточно, без выходных. В случае, если инцидент был открыт в ночное время, инженер службы ТП свяжется с пользователем в рабочие часы.

Компания Netwrix предлагает Базовую и Стандартную программу поддержки для обладателей коммерческих версий продукта. А также Тестовую программу, действующую в течение 20 дней, для пользователей пробных версий ПО.

Evaluation Support/ Тестовая поддержка

В рамках Тестовой программы услуги поддержки предоставляются в рабочие часы (пн.-пт.) в течение 20 дней.

Basic Support/ Базовая поддержка

В рамках Базовой программы услуги поддержки предоставляются в рабочие часы (пн.-пт.) в течение срока действия контракта. Также, предоставляются обновления и новые версии лицензированных продуктов. Один год ТП по стандартной программе включен в цену лицензии.

Standard Support/ Стандартная поддержка

Программа подразумевает дополнительные опции, недоступные в рамках базовой поддержки:

- консультации по телефону в режиме 24/5 (круглосуточно в рабочие дни);
- время реакции инженера на запрос – 2 часа;
- доступ к beta версиям новых продуктов.

Сравнение программ техподдержки

Услуга	Evaluation Support	Basic Support	Standard Support
Обновления	Нет	Да (ежеквартально)	Да (ежемесячно)
Новые версии	Нет	Да	Да
Поддержка	Тел/сайт/email	Тел/сайт/email	Тел/сайт/email

Приоритет и время реакции инженеров

Уровень приоритета

Уровень приоритетности - это мера влияния инцидента, произошедшего при использовании продукта, на бизнес-системы организации. У пользователя есть возможность поменять уровень приоритетности инцидента в зависимости от развития ситуации и общего влияния на продуктивные системы.

В компании Netwrix установлены стандартные интервалы, в течение которых инженер ТП должен отреагировать на открытый инцидент. Вместе с тем, мы обязуемся непрерывно работать над разрешением инцидентов с приоритетом 1 до наступления следующих обстоятельств:

- мы нашли способ снизить влияние инцидента на продуктивные системы
- приоритетность инцидента была понижена по любым другим причинам

*Пользователи Тестовой программы

Компания Netwrix предоставляет единые нормы времени реакции для пользователей Базовой и Тестовой программ во время использования пробных версий коммерческих продуктов (20 дней).

**Пользователи бесплатных и NFR лицензий

Мы прилагаем все возможные усилия для поддержки пользователей бесплатных продуктов. Тем не менее, оказание услуг поддержки пользователям бесплатных версий продуктов требует (может занять) больше времени.

Время реакции инженеров ТП в соответствии с приоритетностью инцидентов

* Рабочие часы устанавливаются с 11:00 до 20:00 UTC+04:00)

Приоритет	Описание	Время реакции	
		Basic Support	Standard Support
Приоритет 1	Инцидент приводит к неработоспособности бизнес-систем, затрагивает бизнес-процессы, критичные для организации, приводит к потере данных, снижает возможность их восстановления. Пример: Приложение не выполняет основные функции, завершается с ошибкой, не создаются отчеты, планировщик недоступен.	24 часа	2 часа
Приоритет 2	Возникает ошибка при выполнении операций, функциональность ограничена. Пример: время отклика приложения увеличено, производительность низкая. Некоторые отчеты невозможно открыть. Подтверждено влияние на бизнес-системы организации.	12 рабочих часов	6 часов
Приоритет 3	Проблема, не влияющая на бизнес-процессы, большинство функций приложения выполняются успешно, однако есть ограничения. Пример: Некоторые не приоритетные для организации отчеты невозможно открыть, но критичные для организации функции выполняются, приложение работает стабильно.	18 рабочих часов	12 рабочих часов
Приоритет 4	Вопросы, касающиеся пользовательского интерфейса продукта или запроса на разработку дополнительной функциональности. Пример: Вопросы по продукту; просьба изменить текст в диалоговом окне или сообщении.	24 рабочих часа	18 рабочих часов

Способы обращения в службу ТП

У Вас должны быть специалисты, ответственные за работу с Netwrix, обладающие необходимым доступом к интерфейсу ПО Netwrix, навыками работы с ПО, а также осведомленные о проблемах в системе. Это позволит решить проблему в максимально короткие сроки.

Во время вашего обращения в службу Технической поддержки нам может потребоваться следующая информация:

- Имя, название организации, номер телефона;
- Номер инцидента, если вы обращаетесь повторно;
- Название продукта, номер релиза и номера обновлений, если они были установлены.

Информация о проблеме

Любая дополнительная информация, которую вы можете сообщить о проблеме, может положительно повлиять на оперативность решения инцидента. Нам могут потребоваться следующие данные:

- Описание проблемы, влияние на ваши системы и бизнес-процессы, приоритет инцидента, текст сообщения об ошибке и протокола диагностики;
- Детали, необходимые для того, чтобы воспроизвести проблему в нашей среде. Промежуточные решения (если известны);
- Номер телефона, по которому можно связаться с вами;
- Каким способом (телефон, эл.почта) и когда мы можем связаться с вами.

Открытие инцидента

Вы можете воспользоваться любым из предложенных ниже способов для того, чтобы открыть инцидент. Мы советуем указывать уровень приоритетности при открытии инцидентов. При открытии инцидентов с приоритетом 1 рекомендуется обращаться к нам по телефону.

С помощью веб-сайта

Вы можете открыть инцидент, посетив наш сайт: https://www.netwrix.com/customers/open_a_ticket.html. Просим Вас заполнить форму, сообщив о проблеме максимально подробно. После открытия инцидента Вы получите письмо с подтверждением. В письме будет содержаться уникальный номер инцидента. Повторно посетив сайт, Вы сможете увидеть открытые вами инциденты в списке.

По телефону

Чтобы открыть инцидент по телефону, позвоните по одному из номеров, указанных в разделе "Контакты". После открытия инцидента, наш инженер сообщит Вам по телефону уникальный номер, который можно использовать при последующих обращениях.

Статус инцидента

Инженер службы ТП будет связываться с Вами по телефону или с помощью эл.почты в процессе разрешения инцидента. По взаимному соглашению приоритетность инцидента может быть изменена.

Разрешение инцидентов

Во время разрешения инцидента, команда технической поддержки будет информировать Вас о статусе и примерных сроках решения проблемы. Также Вы получите оповещение, когда проблема будет решена. Если в процессе решения проблемы у Вас возникает недовольство, свяжитесь с ответственным работником и потребуйте, чтобы ситуация была доведена до сведения руководства. Это позволит нам выявить причины недоработок и подключить более опытных сотрудников к разрешению инцидента. Важнейшим приоритетом для компании Netwrix является удовлетворенность пользователей. Поэтому в течение трех рабочих дней мы предпримем три попытки связаться с Вами, чтобы предоставить отчет о ходе работы и статусе открытого инцидента. В случае, если ни одна из попыток не будет успешной, мы оставляем за собой право считать инцидент закрытым.

Результатом разрешения инцидента могут быть следующие действия:

- Выпуск обновления/исправления для продукта (инцидент закрывается)
- Промежуточное решение, действует до выхода обновления или релиза (инцидент закрывается)
- План действий по выпуску обновления или исправления: в этом случае сроки выпуска согласовываются с пользователем и отслеживаются (приоритет инцидента изменяется)
- Проблема связана со специальной версией ПО, выпущенной для конкретного заказчика. Услуги ТП не распространяются на такие разработки (пользователь оповещается, инцидент закрывается)
- Пользователь недоступен, не отвечает на электронные письма и т.д. (инцидент закрывается)

Опросы об уровне удовлетворенности пользователей

Мы периодически просим поделиться Вашим опытом общения с инженерами службы технической поддержки. Результаты опросов предоставляются руководству Компании. После закрытия инцидента мы можем отправить Вам письмо, содержащее ссылку на онлайн-опрос. Нас интересует, легко ли было пользоваться продуктами Netwrix, остались ли Вы удовлетворены уровнем профессионализма сотрудников поддержки и сроками решения проблемы.

График поддержки продуктов

Уровень предоставляемых услуг технической поддержки зависит от того, насколько актуальна используемая Вами версия продукта. Для текущих версий продуктов услуги ТП предоставляются в полном объеме, выпускаются обновления/исправления. Для более старых версий продуктов объем услуг ТП может быть ограничен, для пользователей таких версий доступен список исправлений, устраняющих известные проблемы. Компания Netwrix предоставляет услуги по обновлению используемых продуктов до текущей версии в рамках программы Professional Services за дополнительную плату.

Со списком обновлений, готовящихся для каждого релиза, и списком поддерживаемых продуктов можно ознакомиться в документе- [Product Release Matrix](#).

Определения версий продуктов

- Новые релизы – сборки продукта, выпущенные после выхода последнего релиза.
- Текущие релизы – для улучшения качества обслуживания Компания Netwrix приняла решение распространить услуги ТП только на продукты, содержащиеся в списке релизов;
- Релизы, для которых прекращены исправления - услуги ТП предоставляются в полном объеме, доступен список исправлений, но выпуск обновлений/исправлений прекращен;
- Устаревшие релизы - услуги технической поддержки не предоставляются. Исправления и обновления недоступны.
 - ❖ Для специальных версий ПО, выпущенных для конкретного Заказчика, услуги технической поддержки и обновления не предоставляются. Компания Netwrix не несет обязательства по предоставлению услуг ТП для устаревших версий ПО.

Контроль качества продуктов

Мы считаем, что лучше предотвращать появление проблем, чем устранять их. Поэтому мы контролируем качество продуктов на каждой стадии разработки.

Обычно продукт проходит несколько этапов контроля качества: Предварительная проверка, Альфа-тестирование, Бета-тестирование, и, наконец, тестирование перед выпуском релиза.

Поддержка продуктов других производителей

Мы поможем Вам провести анализ ситуации, чтобы определить, вызвана ли проблема установленным ПО или оборудованием других производителей. Для проведения более тщательного исследования мы можем попросить Вас удалить ПО или отключить оборудование других производителей.

В случае, если определить причину возникновения проблемы не представляется возможным, мы можем связаться с производителем стороннего ПО или попросить Вас об открытии инцидента в службе технической поддержки других производителей.

Общая стоимость услуг технической поддержки

SKU и формирование стоимости

В прайс-листе на продукты Netwrix, действующем с 01.03.2013г на территории РФ и стран СНГ предусмотрены следующие позиции для услуг технической поддержки:

Product SKU	Product Discription	Licensed Unit	Unit price, USD
NT-9991-1-ST	1st year of maintenance prepaid for licensed products	1 Year	20%
NT-992-1-ST	2nd year of maintenance prepaid for licensed products	1 Year	20%
NT-993-1-ST	3rd year of maintenance prepaid for licensed products	1 Year	20%

Стоимость услуг в общем случае формируется, исходя из объема лицензируемых продуктов и составляет 20% от общей суммы лицензий за каждый год использования услуг.

Условия использования услуг ТП

Поскольку ПО производства Netwrix взаимодействует с ключевыми элементами ИТ-инфраструктуры организации, мы считаем использование услуг технической поддержки обязательным для первого года использования продуктов. Использование услуг технической поддержки для второго и последующего годов является опциональным и не включено в цену каждого из продуктов. В случае, если заказчик не пользовался услугами технической поддержки в течение определенного периода времени, а впоследствии желает возобновить получение услуг, необходимо внести плату за следующий год, а также за весь пропущенный период. В связи с увеличением ИТ-инфраструктуры заказчику может потребоваться дозакупка лицензий на продукты Netwrix. В этом случае период предоставления услуг технической поддержки считается с момента приобретения первой лицензии на каждый из продуктов.

Контакты

Веб-сайт

<http://www.netwrix.com/support.html>

Номера телефонов

Регион	Контакты
Россия и страны СНГ	+7.812.309.5498
Другие страны	+1.201.490.8840