

Стандартная техническая поддержка

1 Техническая поддержка Программ, указанных в Бланке Заказа, осуществляется в соответствии с Правилами технической поддержки СУБД КВАНТ-ГИБРИД, действующими на дату осуществления технической поддержки.

2 В рамках технической поддержки и в соответствии с действующими на дату подписания Договора Правилами технической поддержки КВАНТ-ГИБРИД Клиент вправе получить, по указанным в Бланке Заказа Программам, следующие услуги:

а) оказание по телефону технической помощи в решении возникших проблем и проведение консультаций Клиента;

б) поддержку адреса электронной почты в сети «Интернет» для приёма запросов Клиента на оказание технической помощи (support@quantom.info);

в) оказание помощи в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет Клиент и разработке предложений по устранению таких неисправностей в действующих на этот момент версиях Программ, при условии, что Программы не изменялись Клиентом и используются на указанном в Бланке Заказа программно-аппаратном комплексе;

г) разработка и предоставление Клиенту необходимых исправлений (patch) для устранения заявленных и выявленных Клиентом неисправностей;

д) предоставление обновлений Программ, по мере их выхода, без взимания дополнительных платежей, посредством сети «Интернет» на ресурсе - <https://repo.quantom.info/qhb/std-1/doc/>;

е) предоставление новых версий Программ, по мере их выхода и по запросу Клиента, без взимания дополнительных платежей, посредством сети «Интернет» на ресурсе - <https://repo.quantom.info/qhb/std-1/doc/>;

ж) предоставить Клиенту доступ к серверу технической информации КВАНТ-ГИБРИД посредством сети «Интернет» на ресурсе - <https://repo.quantom.info/qhb/std-1/doc/>;

з) оказание помощи по миграции (переводу) Программ на другую программно-аппаратную платформу по соответствующему запросу Клиента, при условии наличия действующей лицензии на сопровождение и что такая платформа поддерживается КВАНТ-ГИБРИД.

3 Доступ к новым версиям Программ и соответствующим образом дополненной Документация, по мере их выхода, предоставляются посредством сети «Интернет» на ресурсе - <https://repo.quantom.info/qhb/std-1/doc/>.

4 Оказание технической помощи по телефону осуществляется в рабочие дни с 09-00 до 20-00 по Московскому времени.

5 Техническая поддержка Клиента по истечении периода может быть продлена при условии заказа и оплаты годовой Стандартной технической поддержки.

6 Клиент может ознакомиться с последней версией Правил оказания технической поддержки КВАНТ-ГИБРИД в сети «Интернете» на ресурсе www.quantom.info.

7 (в тестовом режиме) Дополнительно КВАНТ-ГИБРИД создал и поддерживает социальную сеть для обмена опытом и знаниями по СУБД - naukatheka.

Особые условия

- i.1 Кроме стандартной технической поддержки ООО «КВАНТОМ» готов оказывать индивидуальное сопровождение. Стоимость обсуждается отдельно.
- i.2 Стандартная техническая поддержка может быть разбита на несколько уровней. Первые два уровня могут быть переданы на соответствующие сервисы Клиента и/или Партнёра, который обсуживает программно-аппаратные комплексы Клиента. Стоимость первых двух уровней определяется как процент от стоимости технической поддержки и определяется индивидуально, в зависимости от квалификации сервисного подразделения Клиента/Партнёра.

Уровни технической поддержки

Описания уровней стандартной технической поддержки:

Первый уровень.

Приём, обработка и маршрутизация заявок/обращений, первичное консультирование.

Состав:

- Доступ к базе знаний по известным проблемам и способам решения;
- Формирование запросов на расширение и детализацию имеющейся документации;
- Первичная консультация по решению проблем при работе с СУБД и смежным продуктам;

Время отклика (ООО «КВАНТОМ») — стандартное время реакции 4 часа для сервисных запросов (в рабочее время в рабочие часы).

Время отклика (от сторонней организации) — определяется регламентами или SLA сервисов Клиента/Партнёра.

Второй уровень.

Диагностика неисправностей и проблем, не решённых на первом уровне поддержки; систематизация обращений;

Дополнение и ведение «базы знаний»; первичное удалённое администрирование и настройка СУБД;

Состав:

- Диагностика и детализация ошибок, воспроизводимых на СУБД;
- Формирование MRE для передачи на третью линии поддержки;
- Приём и формирование запросов на изменение в функциональности СУБД и смежных продуктов (RFC);
- Диагностика ошибок взаимодействия приложений Клиента до уровня СУБД;
- Настройка процедур бэкапирования и проверка создания резервных копий.

Время отклика (ООО «КВАНТОМ») — стандартное время реакции 4 часа для сервисных запросов (в рабочее время в рабочие часы).

Время отклика (от сторонней организации) — определяется регламентами или SLA сервисов Клиента/Партнёра.

Третий уровень (Разработчика СУБД). Консультирование по новым возможностям, выпуск срочных багфиксов, выпуск новых версий продуктов.

Состав:

- Устранение ошибок обнаруженных в результате эксплуатации СУБД и смежных продуктов;
- Предоставление частных workaround решений для случаев, когда персонализированный patch невозможно выпустить в оговорённые сроки;
- Предоставление планов (road-map) разработки по запросам RFC;
- Консультация разработчиков Клиента по работе с СУБД и расширениями, поставляемыми в комплекте, а также смежными продуктами;
- Восстановление экземпляров БД и данных в случае аварий, вызванных ошибкой в работе СУБД.

Время отклика

- Стандартное время реакции 4 часа для сервисных запросов.
- Для критических инцидентов/ошибок (24x7): 4 часа — для предоставления workaround и 24 часа – полное устранение.

Дополнительные услуги (тарифицируются отдельно):

- Проведение обучения и семинаров для специалистов Клиента.
- Консультации для проведения оптимизаций сложных запросов к БД.
- Консультации по оптимизации работы приложений с СУБД.
- Услуги восстановления данных и сервисов в результате сторонних аварий повлиявших на целостность экземпляров БД.
- Разработка новой, эксклюзивной, функциональности для СУБД, по запросу Клиента.