Программа технической и сервисной поддержки продуктов AppSec.Hub, AppSec.Track, AppSec.Code, Стингрей

**Термины и определения**

**Продукт** – программное обеспечение от правообладателей ООО «Стингрей Технолоджиз», ООО «СВОРДФИШ СЕКЬЮРИТИ», ООО "АппСек Солюшенс".

**Пользователь** – лицо, которое использует Продукт для выполнения конкретной функции. Например: разработчик или ИБ инженер, который создает и/или участвует в создании кода, файлов конфигурации, образов контейнеров и/или экземпляров приложений в средах разработки программного обеспечения.

**Лицензия** – простая (неисключительная) лицензия на право пользования Продуктом и его обновлениями.

**Исполнитель** – специалист, который занимается обслуживанием и поддержкой технических систем, сервисов и проектов от лица ООО "АппСек Солюшенс" (ОГРН 1187746612030).

**Коммуникация** – процесс передачи информации от одного человека к другому по разным каналам связи (при выборе расширенной и премиальной сервисной поддержки: telegram, mattermost) посредством общей системы знаков.

**Выделенный канал коммуникации** – путь, способ передачи сообщения для поддержания коммуникационной деятельности, предназначенный исключительно для использования одной организацией, посредством сети интернет.

**Mattermost** – приложение для обмена мгновенными сообщениями с открытым исходным кодом с возможностью обмена файлами.

**Выделенный менеджер сопровождения** – выделенный специалист компании вендора, отвечающий за процесс оптимизации, улучшения и непрерывного совершенствования бизнес-процессов лицензиата и лицензиара.

**Выделенный service desk** – онлайн-сервис, являющийся частью службы технической поддержки, предоставляющийся Пользователю для фиксирования и отправки запросов (инцидентов и запросов на улучшение продукта), предназначен для автоматизации процессов.

**Дежурный инженер** – сотрудник, являющийся специалистом 2 линии технической поддержки, и обеспечивающий работоспособность купленного продукта / лицензии.

**Повышенный приоритет** – повышение Приоритетности обращения в независимости от типа критичности обращения, в соответствии с SLA. Действует для компаний, которые приобрели сертификат премиальной сервисной поддержки.

**Возможность оперативного исправления обнаруженной ошибки –** это процесс срочного исправления ошибок и недоработок приобретенного программного обеспечения, выявленных в процессе эксплуатации.

**Возможность влиять на продуктовый бэклог** – персональное обсуждение в формате встречи онлайн или оффлайн, учет и сопоставление с продуктовым бэклогом продукта: пользовательских историй, инцидентов - рассмотрение для будущего или потенциального изменения продукта. Обсуждение и приоритизация, но не гарантия реализации.

**Коммуникация с продуктовой командой** - диалог для создания эффективной и продуктивной среды, подразумевает взаимодействие, при котором команда продукта рассматривается как независимый поставщик решений. Такой подход способствует более структурированному и профессиональному обмену информацией, что позволяет эффективно управлять процессом разработки и улучшать конечный продукт.

**Базовая техническая поддержка** (входит в стоимость Лицензии).

Целью технической поддержки является обеспечение корректного развертывания Продукта в инфраструктуре Пользователя, а также отказоустойчивости и стабильной работы Продукта в период действия лицензионного соглашения, предоставляемых правообладателем Продукта. В рамках технической поддержки предоставляется доступ к обновлениям ПО в рамках одной и той же базовой версии ПО, в соответствии с перечнем приобретаемого ПО.

Время от момента получения запроса от Пользователя до начала работы над запросом, а также время обслуживания запроса определяется уровнем приоритета и включает в себя:

* Регистрацию запроса Пользователя в Системе технической поддержки с присвоением запросу уникального регистрационного номера;
* Анализ и классификацию запроса;
* Online-поддержка c 09:00 до 18:00 в будние дни по московскому времени для запросов.

**Критическая ошибка** - Уровень «Высший» присваивается запросу в случае, если Продукт переходит в аварийное (нерабочее) состояние, не позволяющее проводить с ее помощью какие-либо работы (при условии абсолютного отсутствия возможности выполнения указанных операций средствами Продукта). Срок решения 5 рабочих дней с момента получения заявки Пользователя.

**Существенная ошибка** - Уровень «Средний» присваивается запросу в случае, если Продукт переходит в аварийное (нерабочее) состояние, не позволяющее проводить с ее помощью часть каких-либо работ, или возникает сбой, приводящий к последствиям, не позволяющим Пользователю выполнять критичные для бизнеса работы (при условии абсолютного отсутствия возможности выполнения указанных операций в рамках Продукта). Срок решения 8 рабочих дней с момента получения заявки Пользователя.

**Несущественная ошибка** - Уровень «Низкий» присваивается запросу в случае, если возникает сбой, приводящий к последствиям, не позволяющим Пользователю выполнять критичные для бизнеса работы стандартными предусмотренными Продуктом способами, при условии наличия возможности выполнения указанных операций используя иные доступные средства и возможности Продукта. Срок решения согласно плану релиза продукта.

Реакция Исполнителя подразумевает ответ Пользователю на Заявку на адрес электронной почты, с которого была оформлена Заявка.

При обнаружении проблемы Пользователь направляет Исполнителю по электронной почте ([support@appsec.global](mailto:support@appsec.global)) с корпоративного почтового ящика Заявку, содержащую следующую информацию о проблеме:

* Приоритет проблемы в соответствии с перечнем в Таблице;
* Подробное описанием проблемы (включая коды ошибок, текст сообщения ошибок, описание обстоятельств, при которых возникает проблема и файлы журналов ошибок, снимки экрана с текстом сообщения об ошибках);
* Инструкции, обеспечивающие ее воспроизведение/демонстрацию на стендах Исполнителя (предоставляется по возможности).

При поступлении от Пользователя Заявки с описанием проблемы и предоставлении всех необходимых материалов, запрошенных сотрудником Поддержки, Исполнитель регистрирует Заявку в течение времени, определенного приоритетом Заявки, и предоставляет Пользователю отчет о статусе Заявки. Время реакции Исполнителя на Заявку и частота предоставления Пользователю отчета зависит от подтвержденного Исполнителем приоритета Заявки.

Приоритет Заявки определяет скорость первоначальной реакции Исполнителя на Заявку, скорость обработки Заявки по сравнению с прочими другими заявками, которыми занимается в данный момент Служба технического сопровождения Исполнителя, частоту информирования Исполнителем Пользователя о ходе работ над Заявкой.

**Время реакции в Базовой технической поддержке:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание инцидента | Приоритет | Срок реакции на заявку | Срок решения проблемы |
| Критическая ошибка   Ошибка, которая приводит к остановке функционирования Системы | 1 – высший | 8 рабочих часов  (1 отчет о статусе в день) | 5 рабочих дней |
| Существенная ошибка  Ошибка, которая может привести к нарушению функционирования Системы, но допускает временное альтернативное решение | 2 – средний | 16 рабочих часов  (1 отчет о статусе в день) | 8 рабочих дней |
| Несущественная ошибка  Ошибка, которая может привести к несущественному нарушению функционированию Системы | 3 – низкий | Срок обработки запроса зависит от характера проблемы | |

Для повышения уровня приоритетности запросов Пользователя, а также уровня его комфорта, при использовании решений AppSec Solutions и в коммуникациях с Правообладателем Продукта, возможно приобретение сертификатов сервисной поддержки. Основные отличия между базовой, расширенной и премиальной поддержкой указаны в таблице.

**Описание сервисов поддержки**

Основные отличия между базовой технической поддержкой, расширенной и премиальной сервисной поддержкой указаны в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Базовая техническая поддержка** | **Расширенная сервисная поддержка** | **Премиальная сервисная поддержка** |
| **Коммуникация | Сервис** | | | |
| support@appsec.global | + | + | + |
| support@stingray-mobile.ru |
| support@swordfishsecurity.ru |
| Выделенный канал коммуникации (Telegram, Mattermost) | - | + | + |
| Оперативная онлайн-консультация в чате | - | + | + |
| Выделенный Service Desk | - | + | + |
| Выделенный менеджер сопровождения (CSM) | - | + | + |
| Ежеквартальная оценка состояния процессов и системы (онлайн) | - | - | + |
| **Обработка инцидента | Запрос на улучшение продукта** | | | |
| Запрос на дополнительную функцию (пожелание к продукту), сопоставление с технологическим развитием продукта | + | + | + |
| Выделенный инженер для разбора ваших задач в ежедневном режиме | - | + | + |
| Оперативное исправление - подготовка решения вне обычного цикла обновлений, предназначенное для исправления ошибок | - | + | + |
| Возможность влиять на продуктовый бэклог, приоритизация ваших запросов - квартальная встреча с продуктовой командой | - | - | + |
| Повышенный приоритет | - | - | + |
| Поддержка 24/7 | - | - | + |
| **Кастомизация** | | | |
| Подготовка конвертеров для кастомных инструментов (не более 4-х запросов в год) | - | - | + |
| Мониторинг состояния ключевых метрик инструмента и загрузки ресурсов ОС | - | - | + |
| **Доступ к программам обучения** | | | |
| Доступ к базовому курсу DevSecOps; | + | + | + |
| Очный тренинг от вендора по передовым настройкам инструмента | - | + | 2 очных тренинга |

**Время реакции в Расширенной сервисной поддержке**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Описание инцидента** | **Приоритет** | **Срок реакции на заявку** | **Срок решения проблемы** |
| Критическая ошибка   Ошибка, которая приводит к остановке функционирования Системы | 1 – высший | 4 рабочих часа  (1 отчет о статусе в день) | 3 рабочих дня |
| Существенная ошибка  Ошибка, которая может привести к нарушению функционирования Системы, но допускает временное альтернативное решение | 2 – средний | 8 рабочих часов (1 отчет о статусе в день) | 5 рабочих дней |
| Несущественная ошибка  Ошибка, которая может привести к несущественному нарушению функционированию Системы | 3 – низкий | 12 рабочих часов (1 отчет о статусе в день) | Согласно плану релизов |

**Время реакции в Премиальной сервисной поддержке**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Описание инцидента** | **Приоритет** | **Срок реакции на заявку** | **Срок решения проблемы** |
| Критическая ошибка   Ошибка, которая приводит к остановке функционирования Системы | 1 – высший | 2 рабочих часа  (1 отчет о статусе в день) | 2 рабочих дня |
| Существенная ошибка  Ошибка, которая может привести к нарушению функционирования Системы, но допускает временное альтернативное решение | 2 – средний | 4 рабочих часа (1 отчет о статусе в день) | 4 рабочих дня |
| Несущественная ошибка  Ошибка, которая может привести к несущественному нарушению функционированию Системы | 3 – низкий | 8 рабочих часов (1 отчет о статусе в день) | Согласно плану релизов + возможность оперативного исправления обнаруженной ошибки |

**Примечания**

Работы на территории Пользователя осуществляются Исполнителем только в рамках устранения критических и существенных ошибок, при условии, что все иные предложенные Исполнителем и примененные Пользователем варианты устранения ошибки не привели к её устранению. Служба технической поддержки работает в соответствии с государственным производственным календарём в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (время московское). Прием обращений в режиме 24/7 (круглосуточно, включая выходные и праздничные дни) осуществляется исключительно для Пользователей с действующим сертификатом Премиальной сервисной поддержки. Все поступившие в режиме 24/7 обращения регистрируются, им присваивается уникальный номеры. Сроки реакции и решения проблемы определяются приоритетом обращения в соответствии с уровнем SLA для Премиальной сервисной поддержки, указанным в настоящем Регламенте.

Базовая, расширенная и премиальная поддержка в рамках данного регламента осуществляется при наличии у Пользователя действующей лицензии на обслуживаемое Исполнителем программное обеспечение