

Параметр	Уровень Стандартный		Уровень Расширенный	
	Сертифицированный	Несертифицированный	Сертифицированный	Несертифицированный
Доступ к обновлениям в рамках релиза приобретенного продукта	Обновления безопасности	Обновления безопасности, обновления ПО	Обновления безопасности, * переход на новую версию продукта	Обновления безопасности, обновления ПО, переход на новую версию продукта
Количество Запросов в месяц	10		Без ограничений	
Предоставление личного кабинета на портале технической поддержки	Да		Да	
Каналы приема Запросов	Электронная почта, портал технической поддержки		Электронная почта, Портал технической поддержки	
Время приема Запросов	С 9.00 до 18.00 (Мск) в рабочие дни		Круглосуточно По электронной почте и через портал технической поддержки	
Время обработки Запросов	С 9.00 до 18.00 (Мск) в рабочие дни		Круглосуточно	
Консультации по телефону	Нет		С 9.00 до 18.00 (Мск) в рабочие дни	
Вопросы создания, оптимизации и использования инфраструктурных решений	Да		Да	
Вопросы по эксплуатации ПО, связанные с отсутствием соответствующей информации в документации, с некорректным (недокументированным) функционированием ПО или с необходимостью внесения исправлений в программный код ПО	Да		Да	
Прием сообщений об ошибках.	Да		Да	
Консультации по установке программного обеспечения сторонних производителей, не входящего в репозиторий (Относится к продуктам, для которых задекларирована совместимость с ОС РОСА и/или системной пакетной базой.)	Нет		Да	
Консультации по включению ПО в среду виртуализации (Для продуктов, в лицензии на которые указан тип установки в режиме виртуализации. Не включает в себя консультации по настройке и эксплуатации самой системы виртуализации.);	Да		Да	
Время реакции				
Время реакции на запрос	до 4 часов в рабочее время		в течение 1 часа в рабочее время До 4 часов в нерабочее время	
Время решения задач по запросам*				
Уровень 1 ***	От 8 до 12 рабочих часов		От 4 до 8 рабочих часов	
Уровень 2 ***	От 12 до 16 рабочих часов		От 8 до 12 рабочих часов	
Уровень 3 ***	От 18 до 40 рабочих часов		От 12 до 32 рабочих часов	
Уровень 4 ***	по согласованию		по согласованию	

* Для перехода на новую версию сертифицированного продукта, в рамках действующего сертификата технической поддержки уровня расширенный, требуется дополнительный заказ медиа-комплекта для сертифицированных версий (RD 00170-F)

Указано время фактического решения задачи по заявке в рабочих часах, без учета ожидания ответа от заявителя.

Рабочими днями считаются дни недели с пн. по пт., за исключением официальных праздников. Рабочими часами в данном документе указывается время с 9:00 до 18:00 (мск)

***** Краткое описание уровней сложности запросов:**

Уровень 1: Есть доступная документация НТЦ ИТ РОСА или стороннего разработчика, ответ на запрос не требует дополнительной подготовки и тестирования;

Уровень 2: Документация по запросу отсутствует или требует актуализации, необходим анализ лог файлов или тестирование на стенде;

Уровень 3: Необходимо создание нового стенда для тестирования или тестовой инфраструктуры, требуется дополнительное время для изучения документации, или она отсутствует;

Уровень 4: Необходимо внесение правок в код, сборка дополнительных пакетов, тестирование оборудования в лаборатории НТЦ ИТ РОСА; тестирование ПО невозможно на территории исполнителя; отсутствует поддержка продукта со стороны производителя или разработчика ПО.