



ГОРИЗОНТ-ВС

ЦИФРОВОЕ БУДУЩЕЕ
НАЧИНАЕТСЯ СЕГОДНЯ

Регламент технической поддержки

Платформа виртуализации вычислительных ресурсов «Горизонт-ВС»

Оказание технической поддержки платформы виртуализации вычислительных ресурсов Платформы виртуализации «Горизонт-ВС» базируется на лучших мировых практиках, что обеспечивает структурированный процессный подход при разрешении инцидентов, проблем и запросов и гарантированное качество поддержки в соответствии с Соглашением об уровне сервиса.

© ООО «ИЦ «Баррикады» 2025

1. Термины

Заказчик – Юридическое лицо, приобретавшее неисключительные права на использование Продукта.

Заявка – Обращение Ответственного представителя Заказчика по возникшим вопросам или инцидентам, связанным с использованием Продукта.

Инцидент – Событие, которое ставит под угрозу выполнение бизнес-сервисов Заказчика.

Исполнитель – ООО «Инновационный Центр «Баррикады».

Компонент Продукта – Отдельный программный элемент, входящий в состав Продукта.

Личный кабинет СТП (ЛКК СТП) – Информационная система, предназначенная для обращений в Техническую поддержку, получения справочной информации самостоятельно, загрузки дистрибутивов и получения лицензий на приобретенные продукты.

Ответственный представитель Заказчика – ответственный представитель Заказчика или лицо, заменяющее его, который является главным контактным лицом в процессе осуществления технической поддержки со стороны Заказчика.

Правообладатель – ООО «Инновационный Центр «Баррикады».

Проблема – Множество инцидентов, имеющих общую причину.

Продукт – Программные продукты ООО «ИЦ «Баррикады», исключительные права на которые принадлежат Правообладателю.

Сертификат на техническую поддержку – Документ, выдаваемый Заказчику, дающий право на обращение получение услуги Технической поддержки Продукта. Имеет ограниченный срок действия. Выдается в бумажном или электронном виде.

Специалист СТП– Специалист службы технической поддержки Исполнителя, который принимает все заявки от Ответственного представителя Заказчика, к которому прикреплен. Осведомлен об истории взаимоотношений с Заказчиков, что позволяет максимально эффективно обрабатывать заявки по Продукту.

Техническая консультация – консультация Специалистом СТП о возможностях, совместимости, способах настройки Продукта и пр.

Техническая поддержка – Комплекс работ по решению технических сложностей, связанных с использованием Продукта.

Время реакции – период времени от обращения Ответственного представителя Заказчика за услугой «Техническая поддержка» до реакции службы Специалистов СТП на это обращение, т.е. ответное письмо по электронной почте или звонок по телефону (оповещение о регистрации инцидента и начале работ по его решению или запрос информации по существу обращения либо предоставление консультации, рекомендаций или готового решения, если проблема известна). Продолжительность времени реакции зависит от критичности инцидента.

Удаленный доступ к объектам эксплуатации – Осуществление дистанционного подключения к объектам эксплуатации Продукта Специалистов СТП.

2. Общие положения

2.1. Организация технической поддержки

Заказчик назначает Ответственного представителя Заказчика (выделенного специалиста), который организует координацию работ в ходе оказания услуг технической поддержки со стороны Заказчика и отвечает за:

- формирование запросов на оказание технической поддержки;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) Заказчика, отвечающими за администрирование, управление сетевой инфраструктурой и серверами;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) эксплуатации оборудования Заказчика;
- взаимодействие со Специалистом СТП Исполнителя, закрепленным за данным Заказчиком, и предоставление полной и достоверной информации, необходимой для анализа и устранения выявленных проблем;
- подтверждение фактов устранения выявленных проблем и других фактов оказания услуг технической поддержки.

Исполнитель назначает для каждого запроса на оказание услуг технической поддержки специалиста СТП Исполнителя, который является главным контактным лицом в процессе обработки данного запроса со стороны Исполнителя и отвечает за:

- своевременное и качественное предоставление услуг технической поддержки;
- взаимодействие с Ответственным представителем Заказчика с целью получения информации, необходимой для анализа и устранения выявленных проблем;
- взаимодействие со специалистами инженерной службы Исполнителя для дальнейшей маршрутизации и обработки сформированных запросов;
- своевременное информирование Ответственного представителя Заказчика о статусе исполнения зарегистрированных запросов;
- услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки.

Техническая поддержка Продукта осуществляется силами СТП, организованной Исполнителем. Техническая поддержка Продуктов осуществляется с помощью внутренней автоматизированной системы регистрации запросов ООО «ИЦ «Баррикады».

Услуга технической поддержки Продукта оказывается исключительно на русском языке.

Услуга технической поддержки Продукта доступна Заказчику - владельцу действующего Сертификата на техническую поддержку.

Приобретение Сертификата на техническую поддержку означает согласие Заказчика с условиями настоящего Регламента.

Активация Сертификата на техническую поддержку производится автоматически с момента активации лицензий приобретенных компонентов Продукта, если в лицензионном договоре и Сертификате не оговорено иное.

Логин и пароль к ЛКК направляется на зарегистрированный адрес электронной почты Ответственного представителя Заказчика по его запросу. Порядок работы с ЛКК приведен в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

Действующий регламент можно найти на официальном сайте Продукта «Горизонт-ВС» по ссылке https://gorizont-vs.ru/files/Instructions/Support_rules.pdf.

Для обеспечения актуальности, текущий регламент технической поддержки пересматривается не реже одного раза в год.

2.2. Перечень услуг службы технической поддержки

Заказчику в течение срока действия Сертификата технической поддержки оказываются следующие услуги технической поддержки:

- консультации по установке и настройке Продукта;
- консультации по администрированию компонент Продукта;
- консультации по восстановлению работоспособности компонент Продукта;
- консультации по обновлению сборок версии Продукта, находящихся в эксплуатации у Заказчика;
- доступ к базе знаний (известные ошибки и типовые решения);
- работа над инцидентами в течение рабочего дня;
- прием предложений по улучшению Продукта и его компонентов, а также документации;
- диагностика с помощью удаленного доступа.

2.3. Поддержка версионности Продукта

Техническая поддержка предоставляется для Платформы виртуализации «Горизонт-ВС», используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Продукта.

Для актуальных версий Продукта предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе реагирование на заявку Ответственного представителя Заказчика, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Продукта.

Техническая поддержка предыдущих версий Продукта может быть ограничена или прекращена. Заказчикам Продукта, поддержка версий которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок Продукта, а также помощь в обновлении на актуальные версии Продукта.

НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ Техническая поддержка Продукта, эксплуатируемого в нестандартных конфигурациях при несоблюдении инструкций и правил, приведенных в текущих руководствах по Продукту.

3. Режим оказания технической поддержки

В зависимости от уровня технической поддержки, режим оказания услуг может быть 24/7 или 9/5.

24/7 – Техническая поддержка оказывается ежедневно и круглосуточно, включая выходные и праздничные дни.

9/5 – Техническая поддержка оказывается в рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени.

Доступ к ресурсам технической поддержки осуществляется:

1. Через Личный кабинет СТП по адресу <https://support.gorizont-vs.ru>;
2. Письмом электронной почты на адрес: support@gorizont-vs.ru, только для Представителей Заказчика, зарегистрированных на портале технической поддержки;
3. Через телефонную линию для консультаций на русском языке со специалистами центра Технической Поддержки в Москве +7(495)120-40-08 (для уровня ТП «Расширенный», в рабочие дни с 9 до 18 часов по московскому времени).

Время реакции на заявку Ответственного представителя Заказчика определяется типом Сертификата на техническую поддержку и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации заявки или в процессе работы над инцидентом.

Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом. В зависимости от степени критичности инцидента Исполнитель гарантирует время реакции, приведенное в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

Оценка уровня критичности производится в соответствии со следующими рекомендациями:

Уровень критичности 1 (аварийная ситуация) – инцидент, который приводит к полной неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности продукта, что вызывает остановку ключевых бизнес-процессов Заказчика:

- существует значительный риск потери или повреждения всех важных данных или существенной их части;
- произошла значительная деградация производительности компонентов Продукта;
- серьезно нарушены бизнес-процессы.

Уровень критичности 2 (высокий приоритет) – инцидент, который существенно сказывается на функционировании продукта или ограничивает его применение, что приводит к затруднению функционирования бизнес-процессов Заказчика:

- функции одного или нескольких компонентов Продукта пострадали;
- производительность одного или нескольких компонентов Продукта значительно деградировала;
- бизнес-сервисы Заказчика работают с ограничениями, производительность значительно деградировала;
- производительность критичных бизнес-сервисов Заказчика деградировала.

Уровень критичности 3 (средний приоритет) – инцидент, который не существенно сказывается на функционировании продукта или не ограничивает его применение, что приводит к незначительным затруднениям функционирования бизнес-процессов Заказчика:

- производительность одного или нескольких компонентов Продукта не значительно деградировала;
- ключевые компоненты Продукта работают стабильно;
- производительность не критичных бизнес-сервисов Заказчика деградировала.

Уровень критичности 4 (низкий приоритет) – все остальные консультации и/или предложения, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал продукта:

- мелкие сбои, в том числе ошибки в документации;
- консультации по настройке и оптимизации использования Продукта.

4. Жизненный цикл оказания технической поддержки

Создание и обработка заявки в техническую поддержку включают следующие этапы:

1. Подготовка информации.
2. Регистрация заявки.
3. Работа с заявкой.
4. Закрытие заявки.

4.1. Подготовка информации

Основанием для выполнения работ является заявка Ответственного представителя Заказчика Продукта, зарегистрированная в Системе технической поддержки Исполнителя.

Для оперативного решения по заявке требуется предоставить информацию, обязательно включая, но не ограничиваясь:

- Номер сертификата технической поддержки;
- Наименование Заказчика;
- Ответственный представитель Заказчика: ФИО контактного лица, телефон и адрес электронной почты;
- Номер используемых версий (включая ISO дистрибутива) и редакции компонентов Продукта;
- Наименование заявки – Не более 1 (одного) предложения, передающего суть заявки.
- Описание заявки - Описание сбоя и пошаговое описание действий по воспроизведению сбоя;
- Информация по конфигурации стенда инсталляции Продукта и его компонентов с приложением схемы внедрения или четким описанием настроек при условии использования типовой архитектуры.

При создании заявки рекомендуется предоставить системные журналы компонентов Продукта.

При создании и дальнейшей работе с заявкой рекомендуется добавлять снимки экрана, которые могут помочь в решении заявки. Снимки экрана должны быть читаемы, в формате: JPG, GIF, PNG, суммарным размером не более 10 МБ.

Заявку необходимо формулировать, используя терминологию, принятую в Продукте.

4.2. Регистрация заявки

1. При получении заявки Ответственному представителю Заказчика в автоматическом режиме отправляется уведомление по электронной почте не позднее времени регистрации, согласно Соглашению об уровне

сервиса. Уведомление содержит уникальный идентификатор заявки. Уникальный идентификатор необходимо сохранять в заголовке письма во время последующей переписки со службой технической поддержки.

2. В случае поступления заявки по телефону, Специалист СТП обязан уведомить Ответственного представителя Заказчика о действующем Регламенте технической поддержки, запросить всю необходимую информацию и зарегистрировать заявку самостоятельно в течении 30 минут от времени окончания звонка.
3. Работа над заявкой начинается в течение времени реакции, согласно Соглашению об уровне сервиса. О началах работ сообщается Ответственному представителю Заказчика отдельным уведомлением по электронной почте.

4.3. Работа с заявкой

1. При получении нового запроса со стороны Исполнителя назначается специалист СТП Исполнителя, отвечающего за устранение данной проблемы.
2. Ключевые действия специалиста СТП фиксируются в истории работы по заявке.
3. После предварительного анализа сформированного запроса Специалист СТП может отклонить запрос или изменить его приоритет серьезности.
4. Специалист СТП должен уведомить ответственного представителя Заказчика об отклонении запроса или изменении уровня серьезности запроса при помощи автоматического уведомления, отправляемого посредством электронного сообщения e-mail на контактный электронный адрес ответственного представителя Заказчика.
5. Специалист СТП может запросить у ответственного представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа и устранения проблемы.
6. Специалист СТП должен проинформировать ответственного представителя Заказчика об устранении проблемы по телефону или с помощью автоматического уведомления, отправляемого посредством электронного почтового сообщения на контактный электронный адрес ответственного представителя Заказчика.
7. Если в процессе работы над заявкой Специалист СТП выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.
8. Изменение статуса (уровня критичности) сопровождаются подробным комментарием Специалиста СТП и уведомлением Ответственного представителя Заказчика.
9. При необходимости Специалист СТП запрашивает у Ответственного представителя Заказчика возможность удаленного подключения.
10. После предоставления Специалистом СТП решения по заявке, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, приостанавливается до получения ответа от Ответственного представителя Заказчика.
11. Ответы на стандартные, часто задаваемые вопросы, могут быть предоставлены в виде ссылок на соответствующую документацию по Продукту.
12. Работа по незарегистрированным заявкам Специалистам СТП запрещена.

4.4. Закрытие заявки

1. Ответственный представитель Заказчика должен подтвердить факт устранения проблемы путем направления соответствующего электронного обращения в заявку в течении 3 (трех) рабочих дней после предоставления решения.
2. При отсутствии реакции Ответственного представителя Заказчика на предложенное Специалистом СТП решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Ответственным представителем Заказчика соответствующего решения или запроса от Специалиста СТП, заявка считается неактуальной. Услуги Исполнителя по технической поддержке Продукта по заявке считаются своевременно оказанными, а статус заявки переводится в состояние «Закрыт».
3. Если, после закрытия заявки, ответственный представитель Заказчика ответил, что ведение заявки требуется продолжить, заявка открывается повторно, отсчет времени решения, согласно Соглашению об уровне сервиса, продолжается.
4. Заявка, не связанная непосредственно с технической поддержкой Продукта, закрывается с пояснением для Ответственного представителя Заказчика и без подтверждения со стороны Заказчика.

5. Ограничения и допущения

1. Время решения Запроса не гарантируется. Время решения зависит от сложности возникшей проблемы, необходимости и сложности доработки Продукта с целью решения проблемы.
2. Техническая поддержка может быть приостановлена, или в ней может быть отказано полностью или частично по следующим основаниям:
 - На используемых копиях Продукта не установлены актуальные версии компонентов Продукта, а на установке с актуальными версиями компонентов Продукта сбой не воспроизводится Специалистом СТП;
 - Ответственный представитель Заказчика не может или отказывается предоставить достаточно информации, организовать доступ к своей ИТ-инфраструктуре для решения заявки;
 - Ответственный представитель Заказчика выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию Продукта, внесены изменения в ядро Продукта, превышено количество разрешенных установок Продукта и т.п.;
 - Используется нелицензионная копия Продукта;
 - Отсутствует или недействителен Сертификат технической поддержки;
 - Произведена установка программных пакетов, не входящих в состав дистрибутива Продукта;
 - Модифицированы или удалены входящие в дистрибутив Продукта пакеты, исполняемые файлы, библиотеки и скрипты;
 - Запрос вызван проблемами или неполадками не связанными с Продуктом;
 - В заявке используется нецензурная лексика, брань или оскорбления.
3. Специалист СТП Исполнителя оставляет за собой право снизить приоритет Запроса, если:
 - Пользователь не предоставил доступ к стенду или не предоставил достаточно данных для воспроизведения проблемы в течение 2 (двух) календарных дней после запроса СТП;
 - рекомендации, предоставленные СТП, позволяют Продукту работать с уровнем производительности, позволяющим продолжать выполнение основных бизнес-операций Заказчика (при подтверждении эффективности предложенного решения Ответственным представителем Заказчика);
 - выяснился недостаточный уровень ознакомления сотрудников Заказчика с Документацией на Продукт, при этом проблема связана с некорректным использованием Продукта;
 - Пользователь не демонстрирует достаточной степени вовлеченности в процесс решения Запроса (инструкции и запросы от СТП не выполняются, выполняются не полностью, со значительной задержкой; затребованная информация не предоставляется либо предоставляется частично или со значительной задержкой).
4. В случае удаленного подключения Специалиста СТП к объектам ИТ-инфраструктуры Заказчика, сразу после закрытия заявки Ответственному представителю Заказчика рекомендуется изменить данные авторизации, деактивировать временные аккаунты и откатить прочие изменения, внесенные для организации удаленного доступа Специалиста СТП.
5. Специалисты СТП не несут ответственности за работоспособность ИТ-инфраструктуры и сохранность информации Заказчика в той части ИТ-инфраструктуры, которая не относится к сбою, описанному в заявке.
6. Специалисты СТП не несут ответственность за работоспособность ИТ-инфраструктуры Заказчика в той

части ИТ инфраструктуры, которая относится к сбою, описанному в заявке, но не относится к Продукту.

7. Специалисты СТП не несут ответственности за техническое состояние оборудования Заказчика.
8. Специалисты СТП не несут ответственности за самостоятельные действия сотрудников Заказчика или третьих лиц, приведшие к полной или частичной неработоспособности Продукта.
9. Техническая поддержка не оказывается по каналам коммуникации, не указанным в данном документе. Вопросы, заданные по этим каналам, не являются официальными обращениями и не регистрируются в системе службы технической поддержки.
10. В заявке может содержать описание только одного инцидента. Заявки, содержащие описание нескольких инцидентов, автоматически отклоняются с уведомлением Ответственного представителя Заказчика по электронной почте.
11. Исполнитель оставляет за собой право привлекать иные организации в целях оказания услуги технической поддержки.
12. Отзывы и пожелания можно направлять на электронную почту support@gorizont-vs.ru.

В рамках технической поддержки Исполнитель не предоставляет консультации:

- по вопросам, относящимся к разработке технического задания на внедрение Продукта;
- по вопросам моделирования, эксплуатации и интеграции систем учета и хранения информации;
- по вопросам, относящимся к виртуальным средам/системам виртуализации (за исключением вопросов по Продукту);
- вопросам, связанным с проектированием инфраструктуры (в частности, доменной) и информационных систем Заказчика, и внедрением подобных решений;
- по вопросам обслуживания информационных систем (за исключением Продукта);
- по разработке программного обеспечения;
- по написанию новых или адаптации существующих скриптов и сценариев (при этом может быть предложено альтернативное решение с помощью существующего функционала Продукта).
- по миграции решений, которые используются в инфраструктуре Заказчика, на Продукт;
- по модифицированным программным пакетам, в том числе по Продукту не из состава дистрибутива и/или измененными системными и/или иными библиотеками (включая оперативные исправления, предоставленные третьей стороной);
- по вопросам установки, эксплуатации, настройки и администрирования стороннего программного обеспечения и операционных систем;
- по планированию архитектуры вычислительных сетей и каналов связи;
- по проблемам, связанным с работой вычислительных сетей и каналов связи (за исключением вопросов по Продукту);
- по вопросам, направленным на оптимизацию производительности СУБД и их администрированию;
- по вопросам разработки правил безопасности, настройки диагностики и анализа инцидентов информационной безопасности.

В техническую поддержку не включается:

- помощь в разработке и доработке программного обеспечения;
- непосредственно работы по установке, конфигурированию и обновлению Продукта;
- системное администрирование Продукта, работающего в штатном режиме;
- проверка работоспособности Продукта и другие действия, описанные в эксплуатационной документации;
- восстановление полной или частичной работоспособности Продукта при условии несоблюдения пользователем рекомендаций по настройке, указанных в документации Продукта, а также в случае невыполнения Пользователем рекомендаций от сотрудника СТП;
- нагрузочное тестирование Продукта;
- резервное копирование данных, очистка дисков и настройка ротации системных журналов;
- восстановление работоспособности Продукта после вирусных атак, взлома, и других противоправных и/или намеренных действий третьих лиц;
- разъяснение и оценка действий третьих лиц;
- восстановление работоспособности Продукта при наличии выявленных в ходе диагностики сбоев и/или ситуаций неправильного использования аппаратных средств;
- обучение работе с Продуктом.

6. Информирование и новостное оповещение

Информирование о выходе обновлений Продукта, появлении новых функций, планируемых датах релизов производится через электронную почту Ответственных представителей Заказчика.

7. Порядок приобретения услуг по Технической поддержке

Для приобретения услуг Технической поддержки необходимо обратиться по адресу электронной почты sales@gorizont-vs.ru или по телефону +7(495)120-15-37.

Приложение №1. Соглашение об уровне сервиса

Критерий обслуживания	Стандартный				Расширенный			
	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	Уровень 4	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1
Режим предоставления технической поддержки	9/5 *				24/7 **			
Время регистрации	30 мин.							
Время реакции	2 раб. дня	8 часов	30 минут	30 минут	8 часов	2 часа	30 минут	30 минут
Удаленный доступ к объектам эксплуатации	+				+			
Технические консультации	+				+			
Технические консультации по телефону	-				9/5 *			

* по рабочим дням с 9 до 18 по московскому времени

** круглосуточно, в выходные и праздничные дни