



ЛИНЕЙКА СРЕДСТВ
ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ

**DALLAS
LOCK**

**ПАРТНЕРСКАЯ
ПРОГРАММА
2017**

Условия технического сопровождения по продукции DALLAS LOCK

1. Вендор гарантирует работоспособность Продукции в соответствии с техническими характеристиками, ее соответствие заявленным в документации функциональным возможностям.
2. Срок технического сопровождения Продукции – 12 (двенадцать) или более месяцев с даты продления в зависимости от условий договора. Уровень (пакет услуг) технического сопровождения – основной/расширенный в зависимости от условий договора.
3. Вендор обязуется в период действующего технического сопровождения предоставлять доступ через ftp- или web-сервер к исправлениям программного обеспечения, вносимым в СЗИ Dallas Lock, по мере выхода и сертификации исправлений.
4. В рамках срока действия технического сопровождения Продукции Пользователь обязуется соблюдать условия эксплуатации согласно поставляемой документации. При нарушении условий эксплуатации Вендор имеет право отказать в предоставлении технического сопровождения.

Вендор имеет право отказать в техническом сопровождении в следующих случаях:

- несоблюдение правил установки и эксплуатации;
 - утрата формуляра;
 - небрежное хранение и (или) транспортировка потребителем, торговой или транспортной организацией;
 - механические и термические повреждения, воздействия химическими веществами;
 - использование Продукции в целях, для которых она не предназначена;
 - внесение изменений в ПО и документацию на Продукцию без согласования с Вендором.
5. В рамках действующего технического сопровождения программного обеспечения СЗИ Dallas Lock Вендор принимает на себя следующие обязательства по оказанию услуг в зависимости от уровня (пакета услуг) технической поддержки:

УСЛУГА	УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ	
	Основной	Расширенный
Работа с обращениями в режиме 24x7	–	+
Работа с обращениями в режиме 9x5 (пн-пт, 9:00 – 18:00 МСК)	+	+
Прием обращений через личный кабинет технической поддержки	+	+
Прием обращений по электронной почте	+	+
Прием обращений по телефону	+	+
Доступ к открытому разделу FAQ на сайте www.dallaslock.ru в разделе «Техническая поддержка»	+	+
Предоставление информации об обновленных версиях продуктов (по запросу)	+	+
Доступ к обновленным версиям дистрибутивов программного обеспечения СЗИ Dallas Lock, вышедшим по окончании инспекционного контроля (по запросу, в рамках действующей техподдержки)	+	+
Консультации по установке и настройке продукта	+	+
Прием предложений по доработкам функционала продукта	+	+
Высокий приоритет обработки обращения	–	+

Гарантированное время реакции на обращение в зависимости от уровня (пакета услуг) технического сопровождения и степени критичности инцидента:

УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТА	УРОВЕНЬ ПОДДЕРЖКИ	
	ОСНОВНОЙ (пн-пт, 9:00 - 18:00 МСК)	РАСШИРЕННЫЙ (в режиме 24x7)
Некритичный (обычный)	24 часа	12 часов
Критический	4 часа	2 часа

6. В рамках действующего технического сопровождения в зависимости от уровня Пользователь должен предоставить в Службу технической поддержки информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данную ошибку.
7. Условиями начала выполнения услуг по техническому сопровождению Стороны принимают зачисление денежных средств на расчетный счет Вендора в полном объеме за продление срока технического сопровождения СЗИ.
8. При продлении срока технического сопровождения оплачивается весь период с момента его окончания или окончания гарантийного срока (в случае разрыва) и новый период не менее 12 месяцев.
9. Техническое сопровождение осуществляется на русском языке. Свяжитесь со службой технической поддержки можно через Личный кабинет на сайте www.dallaslock.ru или по e-mail: helpdesk@confident.ru. По телефону (812) 325-10-37 (добавочные 260, 276 или 223) можно удостовериться в принятии запроса и узнать сроки ответа.