

Параметр	Уровень Стандартный	Уровень Расширенный
Количество Запросов в месяц	10	Без ограничений
Доступ к обновлениям ПО	Да	Да
Доступ к новым версиям ОС	Нет	Да
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
<b>Время реакции</b>		
Время реакции на запрос	до 4 часов в рабочее время	в течение 1 часа в рабочее время До 4 часов в нерабочее время
<b>Время решения задач по запросам*</b>		
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

\* 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.