

## Условия поддержки приобретаемых лицензий

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	Обновления безопасности, обновления ПО, переход на новую версию продукта
Количество Запросов в месяц	10		Без ограничений	
Предоставление личного кабинета на портале технической поддержки <a href="https://support.rosalinux.ru">https://support.rosalinux.ru</a>	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	
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	
<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	

## Условия поддержки индивидуального дистрибутива

Параметр	Уровень Индивидуальный	
	Не входит в стоимость лицензий (приобретается дополнительно)	
Развертывание и техническая поддержка среды сборки и сопровождения дистрибутива полного цикла в инфраструктуре заказчика	Да	
Доступ к исходному коду компонентов дистрибутива	Да	
Консультирование по вопросам поддержки индивидуального экземпляра дистрибутива	Да	
Обеспечение замкнутого контура программных пакетов по зависимостям	Да	
Предоставление доступа к сервисным функциям сборки и пересборки из исходных кодов или иного исходного материала всех компонентов (пакетов) репозитория с возможностью внесения изменений в исходный код	Да	
Стоимость от 40 млн. руб/год* (приобретается на каждый экземпляр системы сборки дистрибутивов)		
*Стоимость зависит от объема технической поддержки, количества сопровождаемых компонентов и объема изменений по сравнению с базовым дистрибутивом		

\* 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.