



## ИНФОРМАЦИЯ О ПОДДЕРЖКЕ СИСТЕМЫ ИНДЕКСЛОГ

### 1. Адрес разработки

Исходный код системы ИндексЛог и средства компиляции исходного кода развернуты в закрытой виртуальной инфраструктуре Разработчика (локальный экземпляр системы управления жизненным циклом ПО с открытым исходным кодом GitLab), находящейся на физических серверах Разработчика, расположенных по адресу 124460, г. Москва, г. Зеленоград, Проспект Генерала Алексеева, д. 42, стр. 2, эт. 1 пом. 10.

### 2. Команда поддержки

В команду поддержки продукта ИндексЛог (далее— Система) входят 3 специалиста: Архитектор, Главный разработчик, IT-Инженер.

### 3. Информация об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление компонентов Системы;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в ее доработке.

Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в Системе у одного пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы / потерю работоспособности Системы;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Запрос направляется Заказчиком либо пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес: office@rr-th.com

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса.

### 4. Информация о совершенствовании системы

Заказчики с открытым договором поддержки ИндексЛог имеют возможность подавать запросы на изменение функциональности, либо исправление обнаруженных ошибок.

Ниже приведены параметры стандартной технической поддержки ИндексЛог.



Параметр	Значение	Комментарий
Время поддержки	ПН-ПТ 10.00 - 18.00	Период времени, в который производятся работы по поддержке услуги
Время реакции	30 мин	Время, в течение которого обращение пользователя будет обработано и принято в работу.  Прием обращения осуществляется круглосуточно.
Время решения запроса в зависимости от приоритета:		
1 – Критический	4 часа	Приоритет используется для критичных запросов, когда инцидент влияет на доступность Заказчика к системе, либо не работает базовая функциональность системы. Решение критичных инцидентов производится круглосуточно.
2- Высокий	16 часов	Приоритет используется для инцидентов, для которых существует обходное решение
3 - Средний	24 часов	Приоритет используется для запросов на обслуживание

Взаимодействие Заказчика и службы поддержки ИндексЛог в процессе оказания услуг:

1. Определение приоритета задания производится сотрудниками службы поддержки ИндексЛог.
2. Обращения принимаются по электронной почте по адресу office@rr-th.com
3. Работы по поддержке услуг проводятся строго в соответствии с временными рамками, определяемыми параметром «Время поддержки» для каждой услуги.
4. По телефону +7 (495) 231-7364 оказываются консультационные услуги.
5. Компания «RR Тех» вправе самостоятельно проводить работы по улучшению ИндексЛог в период окон технического обслуживания. Отчеты по внесенным изменениям публикуются на сайте в разделе «Документация» <https://индекслог.рф/документация>.
6. Лицензионное соглашение по использованию ИндексЛог пользователями опубликовано по адресу <https://индекслог.рф/документация> (Шаблон лицензионного договора).

## 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Системы

Администратор системы – человек, управляющий конфигурацией ИС, имеет полный доступ ко всем модулям и надстройками и администрирует проект. Должен обладать знаниями операционных систем, в том числе навыками работы с операционными системами семейства Unix.

Разработчик – человек, который работает над решением задач по обработке данных. Должен обладать знаниями операционных систем, в том числе навыками работы с



операционными системами Unix, знаниями о принципах работы систем мониторинга ИТ и мониторинга безопасности ИТ, а также знаниями о механизмах работы машинного обучения.

Пользователь – человек, который работает с данными, отчетами, дашбордами и другим контентом, созданным разработчиком. Должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и знаниями в области систем автоматизации.