

Factory<sup>5</sup>

**ПРАВИЛА РАБОТЫ СЛУЖБЫ  
ПОДДЕРЖКИ ООО «М5»**

2020

Версия 1.2

# Factory<sup>5</sup>

## Определения

Программное обеспечение F5 (ПО F5) – совокупность оригинальных программ для ЭВМ, а также аналитических моделей, методов, и документов, необходимых для эксплуатации этих программ, правообладателем которых является ООО «М5» (далее – Разработчик или Компания). Актуальный перечень ПО F5, обслуживаемого в рамках данного регламента, размещен на сайте Лицензиара по адресу: <https://factory5.ai/solutions/>.

Системный интегратор – партнер Разработчика в рамках соответствующего партнёрского соглашения, осуществляющий реализацию прав, внедрение и техническую поддержку ПО F5 и/или решений, разработанных на его основе.

Клиент – компания, приобретатель права на использование ПО F5 согласно действующему лицензионному (сублицензионному) договору.

Время реакции – количество рабочих часов с момента регистрации обращения до предоставления Системному интегратору/Клиенту первоначальных рекомендаций или запроса дополнительной информации.

Инцидент – наступившее событие (ошибка, сбой), не являющееся частью стандартных операций и нормального функционирования ПО F5, ведущее к снижению качества или нарушению его использования.

Запрос на обслуживание – запрос по коммерческим вопросам, техническому обслуживанию, технической документации, не являющийся Запросом на устранение Инцидента и Консультационными услугами (консультацией).

Запрос на устранение Инцидента - запрос на решение Инцидента, не являющийся Запросом на обслуживание и Консультационными услугами (консультацией).

Демо материалы – видео, анимационные, демонстрационные и иные материалы, в том числе демонстрационные версии программ, предназначенные для использования в целях обучения или проведения маркетинговых мероприятий.

Консультационные услуги (консультация) – запрос на консультацию специалистов службы поддержки, организационные вопросы и регистрация предложения.

Обращение в службу поддержки или Обращение – обращение Системного интегратора/Клиента в службу поддержки F5 с Запросом на обслуживание или с Запросом на устранение Инцидента.

Заказная разработка (разработка на заказ, модификация) – это модификация экземпляра ПО F5 Клиента, удовлетворяющая его специфические потребности.

Дефект – это несоответствие фактического поведения поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

# Factory<sup>5</sup>

## 1. Техническая поддержка Клиентов/ Системных интеграторов

### 1.1. Общие положения

Настоящие Правила устанавливают порядок технической поддержки в отношении ПО F5 для Клиентов и Системных Интеграторов, включая перечень услуг, входящих в техническую поддержку и порядок предоставления указанных услуг.

Служба поддержки ПО F5 состоит из двух штатных сотрудников ООО "М5" обладающих специальными техническими познаниями: 1) специалист службы поддержки по общим вопросам занимается обработкой запросов на обслуживание, предоставлением консультационных услуг, переводом запросов на коммерческую службу, переводом запросов на устранение инцидентов и ошибок 2) разработчик службы поддержки занимается запросами на устранение инцидентов и ошибок. Запросы специалистам службы поддержки ПО F5 можно направлять на [partners@factory5.ai](mailto:partners@factory5.ai) или через портал техподдержки F5, который располагается по адресу <http://support.factory5.ai/>.

Любое ПО F5, права на которое переданы Клиенту/ Системному Интегратору по условиям лицензионных/ сублицензионных договоров сопровождается одним из следующих видов услуг по Технической поддержке, оказываемых Компанией Клиенту/ Системному Интегратору на основании соответствующего договора на техническую поддержку и/или лицензионного (сублицензионного) договора:

- услуги по поддержке Клиента/ Системного интегратора без ограничений по объему предоставления;
- услуги по поддержке Клиента/ Системного интегратора с ограничением по объему предоставления – не более 20 часов в квартал (3 месяца) (далее – Пакет услуг).

### 1.2. Перечень услуг входящих в состав Технической поддержки ПО F5 для Клиента:

Поддержка работоспособности ПО		
Услуга	Условия предоставления	Комментарий
Обновления ПО	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	В рамках действующей лицензии
Запросы на устранение Инцидентов	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	
<b>Запросы на обслуживание</b>		
Коммерческие вопросы	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Перевод на коммерческую службу
Техническое обслуживание	В рамках отдельного договора	
Запрос документов	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	В рамках стандартного пакета документации
Кастомизация документов	В рамках отдельного договора	

# Factory<sup>5</sup>

<b>Организация обучения</b>	В рамках отдельного договора	
<b>Консультационные услуги</b>		
Консультации специалистов службы поддержки	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Не более 20 часов в квартал (3 месяца)
Организационные вопросы	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Перевод на коммерческую службу
Регистрация предложений	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Перевод на коммерческую службу
<b>Доступ к порталу техподдержки</b>	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	В рамках действующей лицензии

### 1.3. Перечень услуг входящих в состав ПО F5 для Системного интегратора:

<b>Поддержка работоспособности ПО</b>		
<b>Услуга</b>	<b>Условия предоставления</b>	<b>Ограничения</b>
<b>Новые версии ПО</b>	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	В рамках действующей лицензии
<b>Решение инцидентов и устранение проблем</b>	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	
<b>Запросы на обслуживание</b>		
Коммерческие вопросы	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Перевод на коммерческую службу
Техническое обслуживание	С ограничением	Не более 20 часов в квартал (3 месяца)
Запрос документов	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	В рамках стандартного пакета документации
Кастомизация документов	В рамках отдельного договора	
<b>Демо материалы</b>		
Организация вебинаров и обучений	С ограничением	Однократно
Предоставление стенда или дистрибутива	С ограничением	По запросу
<b>Консультационные услуги</b>		
Консультации специалистов	С ограничением	Не более 20 часов в квартал (3 месяца)
Организационные вопросы	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Перевод на коммерческую службу

# Factory<sup>5</sup>

Регистрация предложений	Без ограничений в течение всего срока действия лицензии	Перевод на коммерческую службу
<b>Доступ к portalу техподдержки</b>	Без ограничений	

## 1.4. Исключения

Поддержка не распространяется:

- на стороннее ПО, не являющееся ПО F5;
- на заказную разработку ПО F5 и проектную документацию;
- устаревшие версии ПО F5 снятые с поддержки.

## 2. Общие условия обработки обращений службой технической поддержки

### 2.1. Правила работы с обращениями

1. Каждый запрос, поступивший в службу поддержки F5, регистрируется в виде обращения. Порядок работы с обращениями регламентирован, что позволяет эффективно вести работы по их решению.
2. Вопросы из различных категорий регистрируются отдельными обращениями. Рекомендуется отправлять вопросы из различных областей отдельными заявками. Это позволяет сократить время регистрации и направлять обращение на соответствующих специалистов по областям.
3. Каждому обращению присваивается регистрационный номер. Указывается в теме письма о регистрации обращения. Указанный номер служит идентификатором, по которому можно получить историю обработки и текущее состояние обращения. Рекомендуется оставлять тему письма неизменной при общении со службой поддержки F5.
4. Каждому обращению присваивается [приоритет](#). Он позволяет определить очередность обработки обращений и время реакции.
5. Обработанные обращения без ответа Системного интегратора/Клиента переводятся в архив через 5 рабочих дней. Получив ответ от службы поддержки F5, Системному интегратору/Клиенту рекомендуется подтвердить возможность закрытия обращения или продолжить переписку по его решению. Если ответ не был получен в течение 5 рабочих дней, то работы по обращению приостанавливаются и обращение переводится в архив. При поступлении новой информации по обращению, работы могут быть возобновлены.
6. Категория обращения может быть изменена в ходе анализа на стороне службы поддержки F5 с уведомлением Системного интегратора/Клиента

### 2.2. Рекомендации для Системного интегратора/Клиента

При создании обращения в службу поддержки F5 Клиенту рекомендуется указывать следующую информацию:

1. Контакты:
  - название организации и свои ФИО;
  - адрес электронной почты или номер телефона для связи.

# Factory<sup>5</sup>

## 2. Информацию по обращению:

- номер версии ПО F5;
- наименование Системного интегратора;
- описание вопроса;
- порядок действий;
- наблюдаемый и ожидаемый результаты;
- лог-файлы.

Выполнение указанных рекомендаций позволяет повысить скорость обработки обращения.

### 2.3. Приоритет обращения

Каждому зарегистрированному обращению присваивается приоритет. Приоритет обращения определяется на основании степени воздействия и частоты появления, если в видах поддержки не указаны иные условия. Степень воздействия и частота проявления определяются службой поддержки F5 на основе первоначальной информации по обращению. Приоритет может быть скорректирован на основе дополнительной предоставленной информации.

Степень воздействия определяется количеством пользователей, затронутых инцидентом и их влиянием на производственный или бизнес – процесс.

Определение степени воздействия:

Степень воздействия	Описание
Высокая	Невозможность использования ПО F5 всеми пользователями, либо ключевыми пользователями
Средняя	Невозможность использования или значительное снижение эффективности ПО F5 у группы пользователей/отдела или подразделения
Низкая	Снижение эффективности работы ПО F5 у отдельных пользователей

Частота проявления:

Частота проявления	Описание
Высокая	Устойчивое проявление инцидента
Средняя	Частое, но не стабильное проявление инцидента
Низкая	Эпизодическое и не стабильное проявление инцидента

Определение приоритета:

Приоритет обращения		Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Частота появления	Высокая	Критический	Высокий	Средний
	Средняя	Высокий	Средний	Низкий
	Низкая	Средний	Низкий	Планируемый

### 2.4. Доступ к portalу техподдержки F5

Portal поддержки F5 располагается по адресу <http://support.factory5.ai/> и содержит информацию, необходимую Клиенту/ Системному интегратору для самостоятельного использования и

# Factory<sup>5</sup>

реализации ПО F5. Портал так же включает в себя записи вебинаров и обучений по работе с ПО F5.

Портал техподдержки позволяет осуществлять отправку и регистрацию обращений с возможностью отслеживания хода работ по ним. Предоставляет возможность скачивать дистрибутивы и документацию, необходимую для эксплуатации и реализации ПО F5.

Отдельный раздел портала посвящен формированию базы знаний о продуктах F5. Это база статей, содержащих часто задаваемые вопросы и ответы на них, она создана чтобы помочь Клиенту/ Системному интегратору самостоятельно найти решение на возникшие вопросы в любое время. База регулярно наполняется, расширяется и совершенствуется, обеспечивая Клиенту/ Системным интеграторам доступ к актуальным сведениям. Доступ к portalу техподдержки F5 и базе знаний предоставляется при наличии действующего партнерского соглашения или приобретенной лицензии.

## 3. Условия обработки отдельных видов обращений службой технической поддержки

### 3.1. Обновления ПО

Для получения новых функциональных возможностей, а также повышения стабильности и безопасности работы Клиентам/ Системным интеграторам в течение срока действия лицензионного/сублицензионного договора предоставляются обновления ПО F5.

Номер версии ПО определяется в соответствии с принятой нумерацией, где в порядковом номере «1.0.1.2» **первую позицию** занимает версия ПО, а последующие цифры относятся к дополнениям и промежуточным релизам.

#### **Существенные условия обновления ПО:**

- предоставление обновлений осуществляется исключительно в рамках последней, актуальной версии ПО F5;
- после выхода новой версии ПО F5 Системным интеграторам/Клиентам предоставляется согласованный с Разработчиком временной промежуток для перехода на новую версию ПО F5;
- по истечению согласованного временного промежутка все прежние версии ПО F5 считаются устаревшими и исключаются из числа поддерживаемых. Услуги по поддержке устаревших версий ПО F5 Системным интеграторам/Клиентам не предоставляются.

### 3.2. Запросы на устранение Инцидентов

Инцидентная поддержка предоставляется через портал службы поддержки <https://support.factory5.ai/>, по электронной почте и через обращение, направляемое Компании или Системному интегратору (в случае заключения Клиентом сублицензионного договора/ договора технической поддержки через Системного интегратора). Инцидентная поддержка оказывается без ограничений по количеству и объему обращений в течение всего срока действия лицензии.

Каждому зарегистрированному инциденту присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции, квалификации и решения Инцидента службой поддержки Компании.

# Factory<sup>5</sup>

Время обработки инцидента:

Приоритет обращения	Время реакции, рабочие часы	Время квалификации, рабочие часы	Время решения, рабочие часы
Критический	1	2	24
Высокий	6	12	48
Средний	24	48	По согласованию
Низкий	32	64	По согласованию

Инцидент считается решенным, если Клиент/Системный интегратор получает одно из следующих решений:

- рекомендации по устранению Инцидента;
- информация о том, какое программное обеспечение необходимо получить для решения Инцидента;
- уведомление о том, что Инцидент вызван неизвестным дефектом, по устранению которого ведутся работы;
- информация что Инцидент решается при помощи получения новых версий;
- предоставлено обходное решения в виде фрагмента исполняемого кода или ином виде;
- информация, что Инцидент относится к стороннему продукту.

В процессе разрешения Инцидентов могут быть выявлены Дефекты. Все обнаруженные в процессе оказания поддержки Дефекты регистрируются и исправляются в плановом порядке в рамках выпуска новых версий ПО F5.

Инцидентная поддержка не предоставляется в случаях, если:

- аппаратное и/или системное программное обеспечение Клиента/Системного интегратора не соответствует системным требованиям ПО F5;
- версия ПО F5 более не поддерживается;
- Клиент/Системный интегратор не предоставляет сотрудникам службы поддержки F5 удаленное подключение к рабочему месту для воспроизведения Инцидента с использованием специфичного аппаратного или программного обеспечения.

### 3.3 Запросы на обслуживание

Запросы на обслуживание регистрируются в виде обращений. Услуги технической поддержки в связи с Запросом на обслуживание предоставляются всем Клиентам / Системным интеграторам компании F5 на условиях и в соответствии с [перечнем услуг](#). Запросы на обслуживание включают в себя:

#### Коммерческие вопросы

- вопросы по покупке лицензий и лицензионной политике;
- вопросы касательно покупки и предоставления услуг.

#### Техническое обслуживание

- создание/восстановление учетных данных и генерация паролей;
- регулирование прав доступа;
- помощь в настройке микро-сервисов;



# Factory<sup>5</sup>

- перенос новой разработки (развертывание);
- загрузка/выгрузка/анализ/обработка данных.

## Запрос документов/изменение технических документов

- запрос обновления или доработки технической документации ПО F5
- отправка или предоставление имеющейся технической документации ПО F5.

Запрос считается решенным, если службой поддержки F5 выполнены соответствующие операции, и представитель Системного интегратора/Клиента подтверждает закрытие запроса.

## 3.4. Организация обучения

Услуга	Условия предоставления
Проведение демонстрации ПО F5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• F5 Platform</li> <li>• F5 EAM</li> <li>• F5 PMM</li> </ul>	Выполняется Системным интегратором
Проведение обучения по работе с ПО F5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• обучение для пользователей и администраторов;</li> <li>• обучение для DevOps и разработчиков;</li> <li>• обучение для Data Scientist и System analyst</li> </ul>	В рамках отдельного договора. Стоимость услуги предоставляется по запросу согласно действующим коммерческим ставкам специалистов F5

## 3.5. Консультационные услуги

Запросы на консультационные услуги регистрируются в виде обращений и предоставляются Клиентам/ Системным интеграторам компании F5 на условиях и в соответствии с [перечнем услуг](#). Запросы на консультации включают в себя:

### Консультации специалистов

- консультации разработчика;
- консультации системного аналитика;
- консультации бизнес-аналитика;
- консультации отраслевого эксперта;
- консультации математика;
- прочие консультации специалистов.

Запрос считается решенным, если службой поддержки F5 выполнены соответствующие операции, и Клиент/ представитель Системного интегратора подтверждает закрытие запроса. Зарегистрированные предложения обрабатываются в соответствии со стратегией компании F5 и графиком релизов ПО F5.

## 3.6. Организация обучения Клиента

Услуга	Условия предоставления
Проведение демонстрации ПО F5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• F5 Platform</li> <li>• F5 EAM</li> <li>• F5 PMM</li> </ul>	Выполняется Системным интегратором

# Factory<sup>5</sup>

Проведение обучения по работе с ПО F5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• обучение для пользователей и администраторов;</li> <li>• обучение для DevOps и разработчиков;</li> <li>• обучение для Data Scientist и System analyst</li> </ul>	В рамках отдельного договора. Стоимость услуги предоставляется по запросу согласно действующим коммерческим ставкам специалистов F5
--	---

### 3.7. Предоставление демо материалов и организация обучений Системного интегратора

Запросы на предоставление демо материалов регистрируются в виде обращений и предоставляются всем Системным интеграторам компании F5 на условиях и в соответствии с [перечнем услуг](#). Демо материалы включают в себя:

#### Организацию вебинаров и обучений

- проведение обучения по работе с ПО F5.

Данная услуга оказывается Системному Интегратору однократно в рамках действия Партнёрского соглашения. В случае необходимости предоставления услуги повторно, ее предоставление оплачивается отдельно:

Услуга	Условия предоставления
Проведение обучения по работе с ПО F5: <ul style="list-style-type: none"> <li>• обучение для пользователей и администраторов;</li> <li>• обучение для DevOps и разработчиков;</li> <li>• обучение для Data Scientist и System analyst</li> </ul>	Проводится однократно в рамках подписания партнерского соглашения с Системным интегратором. Свыше одно раза услуга оказывается платно, стоимость предоставляется по запросу и формируется исходя из текущих коммерческих ставок специалистов F5.

#### Предоставление демо стенда или дистрибутива

- предоставление доступа к демо стенду с развернутым ПО F5;
- предоставление дистрибутивов ПО F5.

Данная услуга предоставляется по следующим условиям:

Услуга	Условия предоставления
Предоставление доступа к демо стенду с развернутым ПО F5;	Стенд предоставляется по согласованию с Разработчиком по заявке Системного интегратора сроком на 2 месяца. При необходимости продления срока использования или повторного предоставления стенда, Системному интегратору необходимо оформить соответствующий запрос с кратким обоснованием причины. Заявки по предоставлению услуги рассматриваются в порядке очередности поступления, сроки и возможность предоставления стенда рассчитываются в момент регистрации заявки.

# Factory<sup>5</sup>

Предоставление дистрибутивов ПО F5	Дистрибутивы ПО F5 предоставляются в рамках отдельного договора на предоставление демо материалов. Срок действия демо материалов равен 3 месяцам с возможностью продления на 3 месяца.
------------------------------------	--

Запрос считается решенным, если службой поддержки F5 выполнены соответствующие операции, и представитель Системного интегратора подтверждает закрытие запроса.

## 4. Контакты и режим работы

Сайт: <http://support.factory5.ai/>

E-mail: [partners@factory5.ai](mailto:partners@factory5.ai)

### Режим работы

Понедельник – пятница с 8:00 до 18:00 (по московскому времени)

Суббота, воскресенье – выходные дни.

Сервисы портала технической поддержки F5 функционируют круглосуточно (24/7)

### Расширенные режим работы

Клиентам и Системным интеграторам предоставляется возможность получить поддержку в нерабочее время. Например, при обновлении версии или в выходные дни.

Подать заявку на расширенный режим работы можно по e-mail [partners@factory5.ai](mailto:partners@factory5.ai) Необходимо отправлять заявку за 2 и более дней до проведения работ.