



масштаб

научно-
исследовательский
институт

Veil®

ОТЕЧЕСТВЕННАЯ
ЭКОСИСТЕМА ПРОДУКТОВ
ВИРТУАЛИЗАЦИИ

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО ПРОДУКТАМ

ECP Veil, Veil VDI, ECP Veil SE, Veil VDI SE

<https://support.veil.ru/sd/>

КОМПАНИИ
АВТОМАТИКА



Ростех

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Термины и определения	3-4
2	Общие положения	5
3	Порядок обращения за технической поддержкой	6
4	Обязательства исполнителя	7
5	Порядок оказания услуг по технической поддержке	8
6	Состав услуг по технической поддержке прикладного ПО	9
7	Заключительные положения	10
	Приложение №1	11
	Приложение №2	12-15

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1** **Прикладное программное обеспечение (Прикладное ПО)** – программа для ЭВМ или комплекс программ для ЭВМ, право на получение технической поддержки, которых подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку.
- 1.2** **Компонент Прикладного ПО** – программный компонент Прикладного ПО, выделенный в качестве составной части в соответствии с эксплуатационной документацией на Прикладное ПО.
- 1.3** **Версия Прикладного ПО** – фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент Прикладного ПО, определяемое по группе цифр в номере версии Прикладного ПО.
- 1.4** **Сборка версии Прикладного ПО** – фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, определяемое наличием группы букв после номера версии Прикладного ПО.
- 1.5** **Покупатель** – физическое или юридическое лицо, которое приобрело Сертификат на техническую поддержку и является его фактическим Конечным пользователем.
- 1.6** **Пользователь** – физическое лицо, представляющее интересы Покупателя.
- 1.7** **Исполнитель** – под исполнителем понимается юридическое лицо (Поставщик услуги), чье подразделение технической поддержки (Служба технической поддержки) оказывает услуги Заказчику.
- 1.8** **Сертификат на техническую поддержку** – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и(или) версию Прикладного ПО, регистрационный номер, срок действия (даты начала и окончания действия) и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки Прикладного ПО в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.
- 1.9** **Идентифицирующая Пользователя информация** – фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона, ID пользователя на портале технической поддержки, номер Сертификата на техническую поддержку.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.10 Обращение** – сообщение Пользователя об Инциденте, отправленное через Портал технической поддержки, на почту или переданное голосовым сообщением по телефону в адрес Исполнителя, содержащее в себе Идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер соответствующего Сертификата технической поддержки (при необходимости).
- 1.11 Инцидент** – нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Прикладного ПО, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Прикладного ПО.
- 1.12 Уровень инцидента** – степень критичности Инцидента, указанная в Приложении №2 к настоящему Регламенту.
- 1.13 Время реакции** – период времени в рабочих часах (см. Приложение №2 к настоящему Регламенту) от получения Обращения Пользователя до его принятия Службой технической поддержки, что подтверждается ответным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации и номере Обращения. Оповещение о регистрации Обращения может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.
- 1.14 Рабочий час** – астрономический час в пределах Рабочего дня.
- 1.15 Портал технической поддержки** – информационный ресурс Исполнителя, размещенный по адресу в сети Интернет: <https://support.veil.ru> предназначенный для приема и обработки Обращений в целях оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО.
- 1.16 Личный кабинет пользователя** – это персональная страница на Портале технической поддержки, доступ к которой есть только у зарегистрированных Пользователей.
- 1.17 Уровень технической поддержки** – определённое количество параметров и условий, описанных в Приложении №2 к настоящему Регламенту, в соответствии с которыми оказывается техническая поддержка.
- 1.18 Стоимость технической поддержки** – цена Сертификата на техническую поддержку, отражающего определённый Уровень технической поддержки

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1** Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО Службой технической поддержки АО «НИИ «Масштаб» (далее по тексту - Исполнитель), на платной основе.
- 2.2** Техническая поддержка Прикладного ПО доступна Пользователям - владельцам Сертификата на техническую поддержку.
- 2.3** Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента получения (покупки) Сертификата на техническую поддержку.
- 2.4** Стоимость Сертификата на техническую поддержку установлена действующими договорными отношениями.
- 2.5** Пользователям предоставляется доступ в Личный кабинет Портала технической поддержки. Данные для входа в Личный кабинет высылаются по электронной почте.
- 2.6** При получении письма с регистрационной информацией, для входа в Личный кабинет на Портале технической поддержки, пользователь должен проверить работоспособность полученных данных для авторизации. Зайти в Личный кабинет и проверить корректность Идентифицирующей Пользователя информации. Запомнить свой ID пользователя. В случае обнаружения ошибки в данных Пользователя, сообщить об этом ответным письмом.
- 2.7** Количество Пользователей, имеющих доступ в Личный кабинет на Портале технической поддержки, соответствует приобретённому Уровню технической поддержки.
- 2.8** Список Пользователей определяется согласно Дополнительному соглашению к настоящему Регламенту. Образец дополнительного соглашения указан в Приложении №1. Данное дополнительное соглашение может быть подписано после выполнения условий, указанных в пункте 5.3 настоящего Регламента.
- 2.9** В Личном кабинете пользователя отображается информация:
- 1) данные Пользователя
 - 2) идентификационный номер Пользователя
 - 3) количество активных лицензий Прикладного ПО
 - 4) количество приобретённых Сертификатов технической поддержки и их номера
 - 5) история обращений пользователя в Службу технической поддержки.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1 Обращение Пользователя в Службу технической поддержки возможно тремя способами:

3.1.1 Пользователь обращается в Службу технической поддержки через Портал технической поддержки. Для этого Пользователю необходимо войти в Личный кабинет пользователя и сформировать заявку. После отправки заявки, Пользователь получит письмо по электронной почте, на адрес, который указан как основной, в Личном кабинете пользователя. В данном электронном письме будет указан номер заявки, тема обращения и текст обращения.

3.1.2 Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя с помощью направления письма по электронной почте, на адрес **support@veil.ru** строго с тех почтовых ящиков, которые авторизованы для отправки подобных сообщений в Личном кабинете Пользователя. При составлении сообщения необходимо соблюдать следующие правила:

- Тема письма должна содержать краткое описание или наименование проблемы.
- Тело письма должно содержать описание проблемы. Допускается наличие вложений в виде скриншотов экранов с ошибками.

3.1.3 Пользователь обращается в службу технической поддержки Исполнителя по средствам голосовой связи. В этом случае необходимо указать Идентифицирующую Пользователя информацию. В случае отказа Пользователя сообщить данные, указанные в пункте 1.9 настоящего регламента, сотрудник Службы технической поддержки имеет право не принимать Обращение от такого Пользователя.

3.1.4 Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в приёме или обработке Обращения при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 4.1** В соответствии с Уровнем технической поддержки, на которую приобретён Сертификат на техническую поддержку Исполнитель обязуется:
- 4.1.1** Обеспечить предоставление технической поддержки Прикладного ПО с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.
- 4.1.2** Регистрировать Обращение Пользователя способами, указанными в пункте 3.1 настоящего регламента, направляя Пользователю сообщение по электронной почте с номером зарегистрированного Обращения для его идентификации.
- 4.1.3** Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Обращений по запросу Пользователя.
- 4.1.4** При определении причины Обращения как ошибки Прикладного ПО и подтверждения этого факта Исполнителем, предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:
- информацию об имеющейся версии Прикладного ПО, решающей проблему;
 - информацию об имеющемся обновлении Сборки версии Прикладного ПО, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска версии Прикладного ПО (обновления сборки версии Прикладного ПО) для решения проблемы.
- 4.1.5** Предоставлять ответы по Обращению Пользователя, а именно:
- готовое решение или рекомендации для решения Инцидента;
 - консультации по Прикладному ПО;
 - доступ к онлайн-ресурсам, содержащим информацию по известным проблемам,
 - рекомендациям и решениям типовых проблем.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

- 5.1** Сотрудником Службы технической поддержки обрабатываются только те Обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер Сертификата на техническую поддержку.
- 5.2** Общение Пользователя и сотрудника Службы технической поддержки должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Ни в коем случае не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.
- 5.3** Чтобы иметь возможность пользоваться услугой технической поддержки, Пользователь должен зарегистрировать действительный Сертификат, направив письмо на электронную почту, по адресу **support@veil.org** с корпоративной почты заказчика по форме:
- 5.1.1** В теме письма указать «Регистрация сертификата на техническую поддержку «Название организации Покупателя»»
- 5.1.2** В теле письма указать следующие данные:
- полное юридическое название Покупателя
 - ИНН Покупателя
 - юридический адрес Покупателя
 - наименование продукта и количество приобретённых лицензий
 - номера лицензий ПО, на которые приобретён Сертификат на техническую поддержку
 - наименование пакета услуг (как в Сертификате на техническую поддержку)
 - номера Сертификатов на техническую поддержку
 - полное ФИО, актуальный контактный номер телефона, адрес электронной почты Пользователей, которые имеют право обращаться в Службу технической поддержки, в количестве не больше, чем указано в Сертификате на техническую поддержку.
- 5.4** Если Сертификат на техническую поддержку не был зарегистрирован Покупателем в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты его выпуска, то регистрация происходит автоматически на 60 (шестидесятый) день. При этом, предоставление Пользователям доступа в Личный кабинет будет производиться отдельно.
- 5.5** Регистрация Сертификатов и предоставление доступа в Личный кабинет пользователя производится в течение суток с момента поступления запроса на регистрацию.

СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРИКЛАДНОГО ПО

- 6.1** Техническая поддержка предоставляется для Прикладного ПО, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Прикладного ПО.
- 6.2** Для актуальных версий Прикладного ПО предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе реагирование на обращения Пользователя, выпуск исправлений и обновлений сборок версий Прикладного ПО.
- 6.3** Техническая поддержка предыдущих версий Прикладного ПО может быть ограничена или прекращена.
- 6.4** Пользователям версий Прикладного ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок Прикладного ПО, а также помощь в обновлении на актуальные версии Прикладного ПО.
- 6.5** Одновременно количество Обращений от всех Пользователей Покупателя не должно превышать количества, указанного в приобретённом Сертификате на техническую поддержку.
- 6.6** Время реакции на Обращение Пользователя определяется Уровнем технической поддержки, который указан в Сертификате на техническую поддержку и степенью критичности данного Обращения, присвоенной при его регистрации или в процессе работы над ним. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы.
- 6.7** Если в процессе работы над Обращением Исполнитель выясняет, что Инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.
- 6.8** Состав, перечень Прикладного ПО и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате на техническую поддержку.
- 6.9** При отсутствии реакции Пользователя на предложенное Службой технической поддержки решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса от Службы технической поддержки, обращение может считаться неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке Прикладного ПО по Обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение может быть закрыто. При поступлении от Пользователя информации по закрытому Обращению, такое Обращение снова открывается или регистрируется как новое.
- 6.10** Пользователю в течение срока, указанного в Сертификате на техническую поддержку, и в зависимости от Уровня технической поддержки, оказываются услуги, отображённые в Приложении №2.
- 6.11** Предоставление лицензии на обновленную версию Прикладного ПО при наличии новой версии Прикладного ПО осуществляется в течение срока действия Сертификата на техническую поддержку.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1** Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке Прикладного ПО без уведомления и согласования с Покупателем.
- 7.2** Качество услуг по технической поддержке Прикладного ПО зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.
- 7.3** Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Покупателей за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (<http://veil.ru>) или в Личном кабинете Пользователя на Портале технической поддержки (<https://support.veil.ru>).
- 7.4** Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (<http://veil.ru>) или на Портале технической поддержки (<https://support.veil.ru>).

<https://support.veil.ru/sd/>

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Дополнительное соглашение к Регламенту технического обслуживания № _____

Перечень пользователей, имеющих право доступа в личный кабинет портала технической поддержки, а также пользователей, имеющих право обращения в службу технической поддержки.

№ п.п.	ФИО пользователя	Электронная почта	Контактный номер телефона
1			
2			
3			
4			
5			

Исполнитель:

Покупатель:

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Таблица №1. Уровни технической поддержки ECP Veil, ECP Veil SE

Краткое наименование уровня ТП	Лайт	8x5	БАЗОВЫЙ 24x7	ПРЕМИУМ
ОКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ				
Временной интервал для приема обращений службой технической поддержки	8 часов (с 9.00 до 17.00), в рабочие дни, местное время	8 часов (с 9.00 до 17.00), в рабочие дни, местное время	24x7x365	24x7x365
Срок действия сертификата на техническую поддержку	1 год	от 1 года	от 1 года	от 1 года
Поддерживаемые продукты	ECP Veil, ECP Veil SE			
Каналы приема обращений службой технической поддержки	Web-портал	Web-портал, телефон	Web-портал, телефон	Web-портал, телефон
Способ ответа пользователю службой технической поддержки / способ предоставления ответа пользователя на обращение службы технической поддержки	E-mail	Web-портал / E-mail / Телефон	Web-портал / E-mail / Телефон	Web-портал / E-mail / Телефон
Доступ к обновлениям продукта в рамках сертификата на техническую поддержку	Да	Да	Да	Да
Удаленная техническая поддержка	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к базе знаний и онлайн документации	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к порталу технической поддержки.	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к Справочному центру (FAQ)	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к системе отслеживания ошибок	Нет	Да	Да	Нет
Консультации по функциональным возможностям утилит, входящих в состав Прикладного ПО	Да	Да	Да	Да
Прием сообщений об ошибках	Да	Да	Да	Да
Консультации по установке и настройке Прикладного ПО	Нет	Да	Да	Нет
Предоставление пользователю личного кабинета на портале технической поддержки	Да	Да	Да	Да
Максимальное число пользователей покупателя (администраторов), осуществляющих взаимодействие со службой технической поддержки	1	3	3	4
Выделенный менеджер службы технической поддержки 8x5 (часовой пояс Москва)	Нет	Нет	Нет	Нет
Число единовременно зарегистрированных и открытых обращений пользователя	1	2	3	3
Число возможных обращений в техническую поддержку за календарный год	4	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Таблица №1. Уровни технической поддержки ECP Veil, ECP Veil SE

СТЕПЕНЬ КРИТИЧНОСТИ СООБЩЕНИЙ / ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЕ				
ЭКСТРЕННЫЙ. Полная неработоспособность Прикладного ПО. 1. Прикладное ПО зависит на неопределённое время, не давая отклика; 2. Прикладное ПО аварийно останавливается и не может начать корректную работу после перезапуска; 3. Прикладное ПО не запускается.	4 рабочих часа	4 рабочих часа	3 рабочих часа	2 рабочих часа
ВЫСОКИЙ. Частичная потеря работоспособности и управления Прикладного ПО. 1. Значительная потеря работоспособности Прикладного ПО (не функционирует HA, DRS, LiveMigration и т.д.); 2. Критические функции становятся недоступными, однако, Прикладное ПО сохраняет работоспособность в ограниченном объёме; 3. Виртуальные машины продолжают работать.	8 рабочих часов	8 рабочих часов	4 рабочих часа	3 рабочих часа
СРЕДНИЙ. Умеренные последствия для бизнес-процессов Пользователя, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Прикладного ПО. 1. Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Прикладного ПО, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения; 2. Вопросы, связанные с настройкой Прикладного ПО в рамках имеющейся Документации; 3. Вопросы по функциональным возможностям Прикладного ПО в рамках имеющейся Документации. 4. Пользователь может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными Прикладным ПО.	12 рабочих часов	12 рабочих часов	8 рабочих часов	7 рабочих часов
НИЗКИЙ. Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует. 1. Проблемы, не влекущие потерю работоспособности Прикладного ПО; 2. Незначительная ошибка или неудобство; 3. Ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций в Прикладном ПО; 4. Вопросы по Прикладному ПО вне рамок имеющейся документации 5. Не влияет на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными Прикладным ПО.	48 рабочих часов	48 рабочих часов	12 рабочих часов	11 рабочих часов

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Таблица №2. Уровни технической поддержки Veil VDI, Veil VDI SE

Краткое наименование уровня ТП	Лайт	8x5	БАЗОВЫЙ 24x7	ПРЕМИУМ
ОКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ				
Временной интервал для приема обращений службой технической поддержки	8 часов (с 9.00 до 17.00), в рабочие дни, местное время	8 часов (с 9.00 до 17.00), в рабочие дни, местное время	24x7x365	24x7x365
Срок действия сертификата на техническую поддержку	1 год	от 1 года	от 1 года	от 1 года
Поддерживаемые продукты	Veil VDI, Veil VDI SE			
Каналы приема обращений службой технической поддержки	Web-портал	Web-портал, телефон	Web-портал, телефон	Web-портал, телефон
Способ ответа пользователю службой технической поддержки / способ предоставления ответа пользователя на обращение службы технической поддержки	E-mail	Web-портал / E-mail / Телефон	Web-портал / E-mail / Телефон	Web-портал / E-mail / Телефон
Доступ к обновлениям продукта в рамках сертификата на техническую поддержку	Да	Да	Да	Да
Удаленная техническая поддержка	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к базе знаний и онлайн документации	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к порталу технической поддержки.	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к Справочному центру (FAQ)	Да	Да	Да	Да
Доступ пользователя к системе отслеживания ошибок	Нет	Да	Да	Да
Консультации по функциональным возможностям утилит, входящих в состав Прикладного ПО	Да	Да	Да	Да
Прием сообщений об ошибках	Да	Да	Да	Да
Консультации по установке и настройке Прикладного ПО	Нет	Да	Да	Да
Предоставление пользователю личного кабинета на портале технической поддержки	Да	Да	Да	Да
Максимальное число пользователей покупателя (администраторов), осуществляющих взаимодействие со службой технической поддержки	1	3	3	4
Выделенный менеджер службы технической поддержки 8x5 (часовой пояс Москва)	Нет	Нет	Нет	Да
Число единовременно зарегистрированных и открытых обращений пользователя	1	3	3	4
Число возможных обращений в техническую поддержку за календарный год	4	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Таблица №2. Уровни технической поддержки Veil VDI, Veil VDI SE

СТЕПЕНЬ КРИТИЧНОСТИ СООБЩЕНИЙ / ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЕ				
ЭКСТРЕННЫЙ. Полная неработоспособность Прикладного ПО. 1. Прикладное ПО зависит на неопределённое время, не давая отклика; 2. Прикладное ПО аварийно останавливается и не может начать корректную работу после перезапуска; 3. Прикладное ПО не запускается.	4 рабочих часа	4 рабочих часа	3 рабочих часа	2 рабочих часа
ВЫСОКИЙ. Частичная потеря работоспособности и управления Прикладного ПО. 1. Значительная потеря работоспособности Прикладного ПО (не функционирует HA, DRS, LiveMigration и т.д.); 2. Критические функции становятся недоступными, однако, Прикладное ПО сохраняет работоспособность в ограниченном объёме; 3. Виртуальные машины продолжают работать.	8 рабочих часов	8 рабочих часов	4 рабочих часа	3 рабочих часа
СРЕДНИЙ. Умеренные последствия для бизнес-процессов Пользователя, которые не оказывают существенного влияния на работоспособность Прикладного ПО. 1. Проблема влечет за собой несущественную потерю работоспособности Прикладного ПО, следствием чего является неудобство в работе или необходимость использовать альтернативные пути решения; 2. Вопросы, связанные с настройкой Прикладного ПО в рамках имеющейся Документации; 3. Вопросы по функциональным возможностям Прикладного ПО в рамках имеющейся Документации. 4. Пользователь может выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными Прикладным ПО.	12 рабочих часов	12 рабочих часов	8 рабочих часов	7 рабочих часов
НИЗКИЙ. Влияние на бизнес-процессы Пользователя минимально или отсутствует. 1. Проблемы, не влекущие потерю работоспособности Прикладного ПО; 2. Незначительная ошибка или неудобство; 3. Ошибки в документации или описании, которые не препятствуют проведению операций в Прикладном ПО; 4. Вопросы по Прикладному ПО вне рамок имеющейся документации 5. Не влияет на возможность пользователя выполнять свои должностные обязанности в связи со сбоями или ошибками, вызванными Прикладным ПО.	48 рабочих часов	48 рабочих часов	12 рабочих часов	11 рабочих часов