

# Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement)

## Условия предоставления услуги «Техническая поддержка»

Настоящие условия распространяются на ПРОДУКТЫ компании «ИнфоТеКС» (далее — Производитель) и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки.

## Условия приобретения продления услуги «Технической поддержки» ПРОДУКТОВ:

Обязательным условием продления услуги технической поддержки ПРОДУКТОВ (покупка нового сертификата активации сервиса оказания услуг технической поддержки) является:

- Наличие действующего сервиса оказания услуг технической поддержки, либо наличие на момент обращения за приобретением продления услуги технической поддержки сервиса, срок которого истёк не более одного года назад.
- Либо приобретение актуальной версии ПРОДУКТОВ до приобретения продления услуги технической поддержки.

## Термины и определения

СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ — документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке ПРОДУКТОВ с указанием ВЕРСИИ, на которые распространяется данный СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, и подтверждающий право ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате, в объемах и в зависимости от выбранной схемы технической поддержки.

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** — юридическое лицо, использующее или планирующее использовать **ПРОДУКТЫ** Производителя.

**ИСПОЛНИТЕЛЬ** — юридическое лицо, оказывающее **ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ** услуги по технической поддержке **ПРОДУКТОВ**

**СХЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ** — набор услуг, направленных на оказание помощи **ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПРОДУКТОВ**, оказываемых **ИСПОЛНИТЕЛЕМ**.

<b>Схемы технической поддержки</b>	<b>Описание</b>
Базовая (Гарантия)	Предполагает оказание помощи Производителем в рамках гарантийного срока по гарантийным случаям.
Совместная Стандартная ТП	На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.

Совместная Расширенная ТП	На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.
Прямая (Авторская) Расширенная ТП	На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.
Прямая (Авторская) Премиальная ТП	На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя. Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.

**ОБРАЩЕНИЕ** — сообщение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ об ИНЦИДЕНТЕ, отправленное в техническую поддержку ИСПОЛНИТЕЛЯ по электронной почте, телефону или через web-форму на сайте Производителя (в зависимости от СХЕМЫ приобретенной технической поддержки, указанной в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ).

**ПРОДУКТ** — программное или программно-аппаратное изделие, произведенное АО «ИнфоТеКС».

**ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ (ИТКС)** — технологическая система, построенная с использованием ПРОДУКТОВ, компании ИнфоТеКС и предназначенная для реализации задач защиты информации.

**ВЕРСИЯ ПРОДУКТА** — цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа ПРОДУКТА, включая, если присутствуют, аппаратные компоненты, получаемого в процессе его разработки и производства. В рамках настоящего документа существенными в ВЕРСИИ ПРОДУКТА считаются два первых числа в обозначении вида «major».«minor», где:

**MAJOR** — Основной номер версии или поколение ПРОДУКТА. Одно поколение от другого может существенно отличаться по функциональным и нефункциональным возможностям, соответствовать разным уровням требований регуляторов рынка;

**MINOR** — Вспомогательный номер версии ПРОДУКТА. Используется для различения версий продукта внутри одного поколения при исправлении выявленных дефектов (hotfix), а также несущественном изменении функциональности (service pack);

**АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА** — поколение ПРОДУКТА, поддерживаемое в настоящее время Производителем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия ПРОДУКТА рекомендована к использованию и распространению.

**НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ ПРОДУКТА** — поколение ПРОДУКТА, снятое с поддержки Производителя. Доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данных ПРОДУКТОВ не производятся.

**ИНЦИДЕНТ** — событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и вынуждающие ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ обращаться за технической поддержкой.

**ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ»** — инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

**ИНЦИДЕНТ уровня «СРЕДНИЙ»** — инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

**ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ»** — инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации ПРОДУКТОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, однако сказывающийся на функционировании ПРОДУКТОВ.

Уровень критичности ИНЦИДЕНТА присваивается ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ. Уровень критичности ИНЦИДЕНТА может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ.

**ВРЕМЯ РЕАКЦИИ** — период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ до момента ответа службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно, до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации ОБРАЩЕНИЯ может содержать запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ. ВРЕМЯ РЕАКЦИИ зависит от уровня критичности ИНЦИДЕНТА и СХЕМЫ приобретенной технической поддержки, указанной в СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

**ВРЕМЯ РЕШЕНИЯ** — период времени от момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ до окончательного решения вопросов по устранению ИНЦИДЕНТА и уведомлении ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ о разрешении ИНЦИДЕНТА. Данный период времени не регламентируется.

**ГОРОДА ПРИСУТСТВИЯ СЛУЖБЫ ТП ИНФОТЕКС** — Москва, Санкт-Петербург; Екатеринбург, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Хабаровск.

## Порядок обращения в службу технической поддержки

В зависимости от СХЕМЫ приобретаемой технической поддержки ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может направить ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, используя следующие виды связи:

- электронная почта;

- телефон;  
заполнение соответствующей web-формы на сайте Производителя

При обращении ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ обязан предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

## Обязательства ИСПОЛНИТЕЛЯ

При оказании услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ обязуется:

- иметь действующую лицензию ФСБ России, позволяющую осуществлять техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств;
- обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящих условиях сроками;
- обеспечивать регистрацию всех ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ;
- предоставить информацию о версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии ПРОДУКТА, решающего проблему ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, либо при невозможности использования новой версии ПРОДУКТА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если таковое имеется;
- предоставлять ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного ОБРАЩЕНИЯ.

## Обязательства ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пользователь обязуется:

- устанавливать и использовать ПРОДУКТ в соответствии с эксплуатационной документацией;

- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ;
- при обращении в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т. п. информацию);
- следовать рекомендациям службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Предоставление услуг технической поддержки

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ определяется уровнем критичности ИНЦИДЕНТА, присвоенным при регистрации ОБРАЩЕНИЯ в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ, а также видом СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Если в ОБРАЩЕНИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ содержится информация о совокупности ИНЦИДЕНТОВ, то каждый ИНЦИДЕНТ регистрируется в службе технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности ИНЦИДЕНТА.

Если в ходе разрешения ИНЦИДЕНТА службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ рекомендуется обратиться в службу технической поддержки стороннего производителя.

При отсутствии в течение 7-и (семи) рабочих дней со стороны ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ реакции на предложенные службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ способ разрешения ИНЦИДЕНТА, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ данное ОБРАЩЕНИЕ считается неактуальным и работа над этим ОБРАЩЕНИЕМ заканчивается,

ОБРАЩЕНИЕ считается закрытым, о чем ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ информации по закрытому ОБРАЩЕНИЮ по прошествии 7-и (семи) дней такое ОБРАЩЕНИЕ регистрируется как новое ОБРАЩЕНИЕ в службу технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ.

## Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется только по ПРОДУКТАМ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ, использующим неактуальные версии ПРОДУКТОВ, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии ПРОДУКТОВ при наличии действующего СЕРТИФИКАТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ факта использования ПРОДУКТОВ с несоблюдением правил и требований эксплуатации ПРОДУКТОВ, рекомендованных Производителем, ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть отказано в предоставлении услуг технической поддержки.

В случае, когда ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не может предоставить информацию о действующем СЕРТИФИКАТЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ, специалисты службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе отказать ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в предоставлении услуг технической поддержки.

Общение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудников службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В

случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ вправе прекратить оказание услуг технической поддержки.

## Закрепление выделенного специалиста службы поддержки

Услуга закрепления выделенного специалиста службы поддержки предполагает назначение в службе технической поддержки ИнфоТеКС ответственного куратора (координатора) работ по запросам на техническую поддержку ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

В обязанности куратора будет входить:

- контроль над обработкой ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- накопление информации об особенностях эксплуатации ПРОДУКТОВ в ИТКС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- участие в разборе ИНЦИДЕНТОВ, диагностированных в результате ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- оповещение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о выходе обновлений и новых версий ПРОДУКТОВ, эксплуатируемых в ИТКС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- организация и участие в подготовке рекомендаций по оптимизации и развитию ИТКС ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

Куратор доступен по электронной почте и телефону с 9:00 до 18:00 по Московскому времени. В процессе сопровождения с выделенным куратором работ по сопровождению предполагается участие других специалистов службы поддержки ИнфоТеКС. На время планового и внепланового отсутствия куратора назначается замещающий его сотрудник.

## Набор услуг технической поддержки в зависимости от Схемы ТП

	<b>Базовая (Гарантия)</b>	<b>Стандартная ТП Совместная</b>	<b>Расширенная ТП Совместная</b>	<b>Расширенная ТП. Прямая (авторская)</b>	<b>Премиальная ТП. Прямая (авторская)</b>
Время и способ приема сообщений*					
Приём обращений и консультирование по электронной почте в рабочие дни с 9:00 до 18:00**	+	+	+	+	+
Приём обращений и консультирование по электронной почте в рабочие дни с 1:00 до 20:00**				+	+

Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в рабочие дни с 9:00 до 18:00**			+	+	+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в рабочие дни с 1:00 до 20:00**				+	***
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в выходные и праздничные дни с 9:00 до 18:00**					+
Приём обращений и консультирование по телефону горячей линии в выходные и праздничные дни с 1:00 до 20:00**					***

\* — включая запросы через web-форму с сайта Производителя;

\*\* — указано московское время;

\*\*\* — выделенный специалист доступен по электронной почте и телефону с 9:00 до 18:00 по Московскому времени;

#### Консультирование при установке Продуктов

Рекомендации по процессу установки продукта в объеме эксплуатационной документации

+

+

+

+

#### Консультирование при эксплуатации Продуктов

Рекомендации по настройке продукта в объеме эксплуатационной документации

+

+

+

+

Диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях ПО.

+

+

#### Консультирование при эксплуатации ИТКС, в составе которой есть Продукты

Рекомендации по «тонкой» настройке продукта после знакомства с особенностями ИТКС Пользователя				+	+
Рекомендации по оптимизации и развитию ИТКС Пользователя с использованием продуктов*					+
* — данные рекомендации не заменяют собой услуги по проектированию информационных систем в защищенном исполнении в соответствии с требованиями регуляторов и ГОСТ					
<b>Обновление Продуктов</b>					
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix)*, устраняющее дефекты, выявленные в продукте.	+	+	+	+	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет обновление (hotfix)*, а также все изменения, производимые в рамках минорной (MINOR) версии ПРОДУКТА (service pack).		+	+	+	+
ИСПОЛНИТЕЛЬ предоставляет новые версии (изменение мажорной (MAJOR) версии, поколения)* ПРОДУКТА без взимания дополнительной платы (для ПАК — только программные компоненты).			+	+	+

\* — при наличии технической возможности по установке ПО со стороны производителя ОС

### Закрепление выделенного специалиста службы поддержки

Закрепление выделенного специалиста для координации работ по запросам в службу поддержки

+

### Выезд на объекты Пользователя

Выезд на территорию объектов ИТКС Пользователя, находящихся в ГОРОДАХ ПРИСУТСТВИЯ СЛУЖБЫ ТП ИНФОТЕКС\*

+

\* - не более 10(десяти) ИНЦИДЕНТОВ, требующих выезда в год и не более 3 (трёх) выездов в рамках одного ИНЦИДЕНТА, выезд осуществляется по запросу Пользователя после согласования даты выезда, в течение рабочего дня с 9:00 до 18:00 по времени ГОРОДА ПРИСУТСТВИЯ СЛУЖБЫ ТП ИНФОТЕКС; выезд в другие субъекты РФ возможны после отдельного согласования

### Ремонт или замена неисправного оборудования

Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава Продуктов Пользователя в соответствии с

+

+

+

+

гарантийными обязательствами АО «ИнфоТеКС». Доставка не входит в стоимость.					
--	--	--	--	--	--

Премиальная техническая поддержка доступна владельцам ИТКС, построенных с использованием продуктов ViPNet, совокупная стоимость которых в ценах действующего прайс-листа составляет не менее 10 млн. рублей, если иное не оговорено договором на техническую поддержку.

Услуги технической поддержки не включают в себя работы по первоначальной установке и настройке ПРОДУКТОВ в ИТКС Пользователя.

Критичность ИНЦИДЕНТА	Схемы ТП			
	Стандартная совместная	Расширенная совместная	Расширенная авторская	Премиальная авторская
Критичный	8***	4	1	0,5

Средний	12	8	4	2
Низкий	48	12	8	4
*** — указано время в часах				

Время реакции на обращения Пользователя и разрешение зарегистрированных обращений могут быть гарантированы только в случае если приобретена техническая поддержка на всю ИТКС Пользователя и не может быть гарантировано в случае приобретения технической поддержки на отдельные элементы / компоненты / продукты из состава ИТКС Пользователя.