

# 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](#).

| Схемы технической поддержки       | Описание  |
|-----------------------------------|---|
| Базовая (Гарантия)                | Предполагает оказание помощи Производителем в рамках гарантийного срока по гарантийным случаям.   |
| Совместная Стандартная ТП         | На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр.<br>Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.                     |
| Совместная Расширенная ТП         | На первой линии технической поддержки выступает авторизованный партнёр.<br>Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже.                     |
| Прямая (Авторская) Расширенная ТП | На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя.<br>Объём оказываемых услуг приведен в таблице ниже. |
| Прямая (Авторская) Премиальная ТП | На первой линии технической поддержки выступает служба технической поддержки Производителя.<br>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 ОАО «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

|   | Базовая<br>(Гарантия) | Стандартная<br>ТП Совместная | Расширенная<br>ТП Совместная | Расширенная ТП.<br>Прямая<br>(авторская) | Премиальная ТП.<br>Прямая<br>(авторская) |
|---|-----------------------|------------------------------|------------------------------|--|--|
| <b>Время и способ приема сообщений*</b>   |                       |                              |                              |  |  |
| 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

### Обновление Продуктов

[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).

+

+

+

### 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 |   |  |   |   |   |
| <b>Ремонт или замена неисправного оборудования</b>  |   |  |   |   |   |
| Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава Продуктов Пользователя в соответствии с гарантийными обязательствами ОАО «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.

### Время реакции на обращения пользователя

| Критичность <u>ИНЦИДЕНТА</u> | Схемы ТП               |                        |                       |                       |
|------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
|                              | Стандартная совместная | Расширенная совместная | Расширенная авторская | Премиальная авторская |
| <u>Критичный</u>             | 8***                   | 4                      | 1                     | 0,5                   |
| <u>Средний</u>               | 12                     | 8                      | 4                     | 2                     |
| <u>Низкий</u>                | 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.