



Утвержден
Приказом ООО «Астрал-РД»
от «15» мая 2015г. № 2

РЕГЛАМЕНТ
оказания услуг технической поддержки средств
(криптографической) защиты информации и сопутствующего
программного и программно-аппаратного обеспечения
(Редакция №2)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Средства защиты информации (СЗИ) – сертифицированное ФСТЭК России программное или программно-аппаратное обеспечение, используемое для решения различных задач по защите информации, в том числе предупреждения утечки и обеспечения безопасности защищаемой информации, обрабатываемой с использованием средств вычислительной техники.

1.2. Средства криптографической защиты информации (СКЗИ) – сертифицированное ФСБ России программное обеспечение (ПО) или программно-аппаратный комплекс (ПАК) осуществляющее криптографическое преобразование (шифрование) информации для обеспечения ее безопасности, в том числе в каналах связи.

1.3. Сертификат ключа проверки электронной подписи (СКП) – электронный документ или документ на бумажном носителе, выданные удостоверяющим центром либо доверенным лицом удостоверяющего центра и подтверждающие принадлежность ключа проверки электронной подписи владельцу сертификата ключа проверки электронной подписи.

1.4. Средства электронной подписи (СЭП) - СКЗИ, используемые для реализации хотя бы одной из следующих функций - создание электронной подписи, проверка электронной подписи, создание ключа электронной подписи и ключа проверки электронной подписи.

1.5. Продукт – СЗИ, СКЗИ, СКП, СЭП и другое программное или аппаратное обеспечение, реализуемое и сопровождаемое Исполнителем, право на получение технической поддержки, которых подтверждается наличием действующего Сертификата на техническую поддержку и перечисленное в нем.

1.6. Пользователь – физическое лицо, являющееся обладателем Сертификата на техническую поддержку, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя Сертификата на техническую поддержку Продукта.

1.7. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Астрал-РД», организация, оказывающая услуги технической поддержки Пользователю, имеющему действующий Сертификат на техническую поддержку согласно Договора (Контракта) на платной основе.

1.8. Сертификат на техническую поддержку (Сертификат) – документ, оформленный в электронной форме (заверенный ЭП Исполнителя) или на бумажном бланке (заверенный печатью и подписью Исполнителя), содержащий регистрационный номер, дату выдачи сертификата, наименование владельца сертификата, период действия Сертификата, наименование, перечень и идентификационные данные Продукта подлежащего техническому сопровождению и слова «Сертификат на оказания услуг технической поддержки средств (криптографической) защиты информации и сопутствующего программного и программно-аппаратного обеспечения», подтверждающий право Пользователя на получение технической поддержки Продукта в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.

1.9. Тип Сертификата – значение, указываемое в Сертификате, определяющее уровень технической поддержки (перечень предоставляемых услуг) и время реакции на обращение Пользователя. Определены следующие типы Сертификатов: «Стартовый», «Базовый», «Расширенный».

1.10. Идентифицирующая Пользователя информация - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).

1.11. Рабочее время (Рабочий день) - промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.12. Рабочий час – 60 минут в пределах Рабочего дня.

1.13. Обращение - сообщение Пользователя, направленное в службу технической поддержки ООО «Астрал-РД» в Рабочее время:

- по телефону «горячей» телефонной линии 8 (8722)56-88-99 доб. 2
- по электронной почте support@astral-rd.ru.

1.14. Адрес службы технической поддержки ООО «Астрал-РД»: РД, г.Махачкала, ул. Магомедтагирова А.М., д.161 «А».

1.15. Инцидент - нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Продукта, связанная с потерей или возможной потерей функционирования Продукта.

1.16. Критический инцидент - инцидент, который приводит к неработоспособности или к существенному ухудшению работоспособности Продукта, что вызывает остановку ключевых рабочих-процессов.

1.17. Некритичный инцидент - все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Продукта.

1.18. Время реакции - период времени в рабочих часах от получения обращения Пользователя до принятия обращения службой Технической поддержки, что подтверждается ответным электронным сообщением по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации обращения (инцидента) и номер зарегистрированного обращения (инцидента). Оповещение о регистрации обращения (инцидента) может содержать запрос информации по существу обращения, предоставление консультации или рекомендаций, а также готовое решение при его наличии.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке Продукта Службой технической поддержки Исполнителя на платной основе.

2.2. Техническая поддержка Продукта доступна Пользователям имеющим действительный (оплаченный) Сертификат на техническую поддержку, в течении срока его действия, в соответствии с его Типом.

2.3. Сертификаты приобретаются путем заключения договора поставки Сертификата с Исполнителем или с его авторизованными партнерами.

2.4. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента осуществления первого запроса (как устно, так и письменно) в Службу технической поддержки.

2.5. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий регламент с обязательным уведомлением Пользователей путем опубликования нового Регламента на официальном сайте Исполнителя <http://www.astral-rd.ru>.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Пользователь обращается в Службу технической поддержки Исполнителя путем направления Обращения с указанием идентифицирующей Пользователя информации, регистрационного номера Сертификата и описанием возникшей проблемы.

3.2. В случае отказа Пользователя сообщить идентифицирующую его информацию и регистрационный номер Сертификата, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право не оказывать такому Пользователю услуг по технической поддержке.

3.3. Сотрудник Службы технической поддержки может отказать Пользователю в оказании услуг по технической поддержке при наличии у него достаточных оснований полагать, что регистрационный номер Сертификата, сообщенный Пользователем, не является точным, полным, принадлежащим именно этому Пользователю.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. В соответствии с Типом Сертификата Исполнитель обязуется:

4.1.1 Обеспечить предоставление технической поддержки Продукта с надлежащим качеством и в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками.

4.1.2 Регистрировать обращение Пользователя в системе учета обращений.

4.1.3 Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.

4.1.4 При определении причины обращения как ошибки Продукта и подтверждения этого факта Исполнителем предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:

- информацию об имеющейся у производителя версии Продукта, решающей проблему;

- информацию об имеющемся у производителя обновлении Продукта, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска Продукта производителем (обновления сборки версии Прикладного ПО) для решения проблемы.
- 4.1.5 Предоставлять ответы по обращению Пользователя, а именно:
- готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по Продукту.

5. 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.

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.

5.2.1 В случае нарушения данного пункта Пользователем, Сотрудник Службы технической поддержки имеет право немедленно прекратить оказание услуг по технической поддержке, сообщив о случившемся своему непосредственному руководителю.

5.2.2 В случае нарушения данного пункта Сотрудником Службы технической поддержки, Пользователь имеет право сообщить о случившемся непосредственно руководителю Службы технической поддержки.

6. СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОДУКТА

6.1. Техническая поддержка предоставляется для Продукта, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Продукта, в соответствующих версиях операционных систем, на устройствах, с драйверами устройств и приложениями, определенными в эксплуатационной документации Продукта. Не осуществляется Техническая поддержка Продукта, используемого в нестандартных конфигурациях.

6.2. Для актуальных версий Продукта предоставляется полная техническая поддержка, включающая в себя, в том числе реагирование на обращения Пользователя, предоставление исправлений и обновлений сборок версий программного Продукта, если они имеются у производителя и не требуют дополнительных расходов, по поставке обновлений, со стороны Исполнителя.

6.3. Техническая поддержка предыдущих версий Продукта может быть ограничена или прекращена.

6.4. Пользователям версий Продукта, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок программного Продукта (если не требуют дополнительных расходов, по поставке обновлений, со стороны Исполнителя), а также помощь в обновлении на актуальные версии Продукта.

6.5. Одновременно в работе Службы технической поддержки может находиться ограниченное количество обращений от Пользователя по каждому Сертификату в зависимости от типа такого Сертификата.

6.6. Время реакции на обращение Пользователя определяется типом Сертификата на техническую поддержку и степенью критичности инцидента, присвоенной при регистрации обращения или в процессе работы над инцидентом. Первоначально присвоенная степень критичности может быть изменена в процессе работы над инцидентом.

6.7. Если в процессе работы над инцидентом Исполнитель выясняет, что инцидент не связан с Продуктом, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя, с программным или аппаратно-программным обеспечением, которого связан инцидент.

6.8. Перечень и состав поддерживаемых Продуктов, объем и срок предоставляемых услуг на техническую поддержку устанавливается в соответствующем Сертификате, в соответствии с его Типом.

6.9. Если объем оказанных услуг, соответствующий определенному Типу сертификата, будет превышен, то дальнейшее оказание соответствующих Сертификату услуг возможно только за дополнительную плату.

6.10. 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 считается неактуальным. Услуги Исполнителя по технической поддержке Продукта по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым. При поступлении от Пользователя информации по закрытому обращению, такое обращение снова открывается или регистрируется как новое обращение.

6.11. Пользователю в течение срока, указанного в Сертификате, и в зависимости от типа такого Сертификата, оказываются следующие услуги:

Состав услуг	Тип Сертификата на техническую поддержку*	
	Базовый	Расширенный
Консультации по установке и настройке Продукта, в том числе предоставление инструкций (документаций) Пользователю относительно процесса установки. Количество обращений:	2	4
Удаленная переустановка и настройка программного обеспечения при наличии подключения к сети Интернет. Количество обращений:	1	2
Консультации и рекомендации по администрированию компонент Продукта специалистами Заказчика. Количество обращений:	2	4
Удаленное администрирование компонент Продукта специалистами Исполнителя, включающее настройку Продукта при изменении задач. Количество обращений:	-	2
Консультации по эксплуатации Продукта, в том числе предоставление инструкций (документаций) Пользователю относительно процесса эксплуатации, разрешение возникших проблем. Количество обращений:	2	4
Консультации по обновлению Продуктов, находящихся в эксплуатации у Заказчика.	+	+
Обновление программного Продукта: Исполнитель предоставляет обновление (программные коррективы), а также все изменения, производимые в рамках текущей версии базового программного продукта; Исполнитель предоставляет, по запросу, новые версии базового программного продукта при их выпуске производителем, без взимания дополнительной платы (для ПО линейки ViPNet Custom (Инфотекс), ПО Security Studio Endpoint Protection (Код безопасности)), Обновление баз решающих правил (для ViPNet IDS). Доставка экземпляров ПО осуществляется за счёт Заказчика.	-	+
Обновление ключевых наборов СКЗИ ViPNet Custom, в том числе выпуск нового набора ключевой информации в случае его компрометации или утери. Количество обращений:	-	1
Работа над инцидентами в течение рабочего дня.	+	+
Диагностика с помощью удаленного доступа. Количество обращений:	1	4
Количество одновременных обращений.	1	3
Высокий приоритет обслуживания.	-	+
Выделенный специалист (для проведения работ).	-	+
Выезд на объект Пользователя для проведения диагностики или восстановления функционирования СКЗИ ViPNet Custom, в случае невозможности устранения неисправности удаленно. Количество выездов:	-	4

* В случае, если в Сертификате не указан его тип, то предполагается «Базовый» Сертификат, в любом случае полный, действительный объем технической поддержки указан в приложении к Сертификату.

Пояснения (легенда): «+» - услуга предоставляется, «-» - услуга не предоставляется, «цифры от 1 до 4» - количество доступных обращений в течении срока действия сертификата, без взимания дополнительной платы.

6.12. В соответствии с типом Сертификата на техническую поддержку Исполнитель гарантирует время реакции, приведенное в следующей таблице:

Степень критичности инцидента	Время реакции в соответствии с типом Сертификата на техническую поддержку	
	Базовый	Расширенный
Критический	8 часов	3 часа
Некритичный	12 часов	8 часов

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по технической поддержке Продукта без уведомления и согласования с Пользователем.

7.2. Качество услуг по технической поддержке Продукта зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем.

7.3. Исполнитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователей за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (www.astral-rd.ru).

7.4. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.astral-rd.ru).