

СОГЛАШЕНИЕ

об уровне предоставления услуги технической поддержки

Настоящие Соглашение распространяется на средства криптографической защиты информации из состава Комплекса средств криптографической защиты конфиденциальной информации для работы в OTN-сетях «Квазар» (далее – Оборудование) производства компании «Системы практической безопасности» (далее – Производитель) и регламентирует порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги технической поддержки (далее – ТП).

1. Варианты технической поддержки

Техническая поддержка оказывается авторизованными Производителем партнерами. Техническая поддержка делится на базовую ТП и расширенную ТП. Базовая ТП включает в себя:

- удаленная диагностика (мониторинг);
- анализ информации по инциденту;
- подготовка решения для устранения инцидента;
- поддержание текущей версии ПО в работоспособном состоянии;
- моделирование и отработка решений для устранения инцидентов;
- консультационные услуги по работе Оборудования.

Базовая ТП осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 московского времени. Стоимость базовой ТП фиксированная и указана в прайс-листе Производителя.

Расширенная ТП включает в себя базовую ТП и дополнительные услуги, такие как: изменение режима предоставления ТП, закрепление определенного специалиста за Заказчиком, выезды на объекты Заказчика по запросу, организация подменного фонда, обучение специалистов Заказчика и другие услуги, не входящие в базовую ТП. Стоимость расширенной ТП определяется прайс-листами авторизованных партнеров, а порядок предоставления – Соглашениями об уровне предоставления услуги расширенной ТП авторизованными партнерами.

2. Порядок обращения в службу технической поддержки

Обращение в службу ТП осуществляется по контактам, указанным в Сертификате ТП: телефон горячей линии, электронная почта. При обращении по электронной почте, информацию об инциденте необходимо представить в формализованном виде в соответствии с Формой №1, Приложение №1. В случае обращения в службу ТП по телефону горячей линии, необходимо будет сообщить специалисту ТП информацию по инциденту в соответствии с Формой №1 голосом.

При необходимости или в случаях, когда для идентификации инцидента требуется дополнительная информация, эта информация может быть запрошена специалистом службы ТП:

- все проводимые действия с Оборудованием за 30 минут до выявления инцидента и в течение 30 минут после выявления инцидента;
- информация по детальной настройке работы отдельных компонентов Оборудования;
- предоставить сохраненные веб-страницы системы управления и лог-файлы.

3. Стандартный SLA при базовой ТП

Уровень приоритета	Временные параметры		
	Реакции	Локализации проблемы	Решения заявки
Приоритет 1 <i>Критический</i>	20 минут	4 часа	16 рабочих часов
Приоритет 2 <i>Важный</i>	60 минут	8 часов	24 рабочих часа
Приоритет 3 <i>Незначительный</i>	2 часа	3 рабочих дня	40 рабочих часов
Приоритет 4 <i>Консультации</i>	8 часов	-	40 рабочих часов

4. Критерии определения приоритетов по уровням критичности

Уровень	Описание
Приоритет 1 <i>Критический</i>	Полный отказ системы, невозможность исполнения основных функций или выход из строя критичных элементов системы.
Приоритет 2 <i>Важный</i>	Проблемы функционирования системы, при которых заметно ухудшаются параметры основных функций или не выполняются некритичные функции. Существенное снижение производительности критичных элементов системы.
Приоритет 3 <i>Незначительный</i>	Отдельные незначительные сбои, не оказывающие существенного влияния на работоспособность системы. Незначительное снижение производительности системы или отдельных функций. Выход из строя зарезервированных элементов системы.
Приоритет 4 <i>Консультации</i>	Запросы на информацию по функциональным возможностям системы или вопросам настройки и эксплуатации. Консультации по модернизации.

Окончательная стоимость расширенной поддержки рассчитывается после согласования ее состава и SLA.

Номер сертификата ТП

1. Предприятие _____
2. Тип оборудования _____
3. Адрес размещения оборудования _____
4. Контактное лицо (ФИО/должность/параметры для связи) _____
5. Дата возникновения инцидента _____
6. Описание проблематики: _____
7. Прделанные работы: _____