

Регламент оказания услуг стандартной технической поддержки СЗИ семейства «ЗАСТАВА»

1. Сокращения

АСУЗТП	-	Автоматизированная система управления заявками на техническую поддержку
ИК	-	Инженер-координатор (администратор)
ОИ	-	Ответственный исполнитель
ОС	-	Операционная система
АПК	-	Аппаратно-программный комплекс
ПО, ПП	-	Программное обеспечение, Программный продукт
СЗИ	-	Средство защиты информации
СТП	-	Служба технической поддержки
ТП	-	Техническая поддержка
ТС	-	Техническое средство
эл.почта	-	Электронная почта (e-mail)

2. Термины и определения

Термин	Обозначение
Автоматизированная система управления заявками на техническую поддержку	Комплекс ПП и ТС СТП Исполнителя, используемый для регистрации и обработки заявок в рамках предоставления услуг ТП
Время реакции ответственного исполнителя	Время, прошедшее с момента регистрации запроса на техническую поддержку (фиксируется в АСУЗТП) до момента первого ответа ОИ. Во время реакции ОИ не входит нерабочее время
Заказчик	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которому оказываются услуги ТП
Запрос на техническую поддержку	Обращение Пользователя в СТП Исполнителя с целью получения услуг ТП
Заявка	Зарегистрированный СТП Исполнителя запрос Пользователя на ТП, обладающий уникальным идентификационным номером
Инженер-координатор (администратор)	Специалист, сотрудник СТП Исполнителя, осуществляющий прием запросов на техническую поддержку от Пользователей, регистрацию, назначение и координацию выполнения заявок
Исполнитель	АО «ЭЛВИС-ПЛЮС»
Конфигурирование Продукта	Настройка параметров Продукта штатными средствами без его модификации (изменения версии ПП, ОС, замены ТС)
Мажорная версия ПП	В соответствии с форматированием наименования версии ПП АААА.ВВВВ.СССС — версия ПП, указанная в поле АААА
Наблюдатель заявки	Любой сотрудник Заказчика или Исполнителя, который может быть добавлен Пользователем или ОИ в копию обсуждения по заявке в процессе ее решения. Наблюдатель заявки имеет право только на ознакомление с перепиской по заявке.
Ответственный исполнитель	Технический специалист, являющийся сотрудником СТП Исполнителя, отвечающий за работы по выполнению назначенной ему заявки на ТП и за взаимодействие с Пользователем на этапе обработки заявки
Ответственный представитель Заказчика	Представитель Заказчика, отвечающий за исполнение действующего Договора со стороны Заказчика
Площадка Заказчика	Объект, по адресу которого размещаются Продукт(ы)
Пользователь	Сотрудник организации Заказчика, наделённый полномочиями осуществлять запросы на техническую поддержку в СТП Исполнителя и взаимодействовать с представителями Исполнителя по вопросам решения заявок на ТП (в соответствии с разделом 5 настоящего Регламента)
Проблема	Сбой, неисправность, ошибка в работе Продуктов
Продукт (продукты)	Программные, аппаратные, аппаратно-программные средства, по которым оказываются услуги технической поддержки, в рамках действующего Договора
Система (системы) Заказчика	Системы Заказчика, функционирование которых зависит от функционирования Продукта(ов)
Служба технической поддержки	Техническое подразделение Исполнителя, осуществляющее прием запросов Пользователей и предоставление услуг технической поддержки
Техническая поддержка	Комплекс мероприятий по обеспечению работоспособности Продуктов
Услуги технической поддержки	Комплекс услуг, предоставляемых Заказчику, состав которых определён в п.3.1 настоящего Регламента, и направленных на обеспечение безотказной работы Продукта

3. Состав и условия предоставления услуг ТП

- 3.1. Услуги ТП предоставляются Заказчику по телефону, электронной почте (e-mail), с использованием защищенного удаленного доступа. Заказчик обязан обеспечить условия предоставления удаленного доступа. Услуги ТП включают:
- 3.1.1. Консультирование (уточнение функций и характеристик Продуктов, разъяснение технической документации на Продукты).
 - 3.1.2. Диагностику, анализ и определение причин сбоев и нарушения функционирования Продуктов. При этом Исполнитель прикладывает максимум усилий для уменьшения времени простоя систем Заказчика, вызванных сбоями функционирования Продуктов.
 - 3.1.3. Разработку предложений по организации временного решения по обеспечению функционирования систем Заказчика на время устранения нарушения функционирования Продуктов (при наличии технической возможности).
 - 3.1.4. Консультирование Пользователя в устранении сбоев и неисправностей, анализ и коррекцию ошибок в работе продуктов.
- 3.2. Условия предоставления услуг ТП:
- 3.2.1. Услуги ТП предоставляются Заказчику при наличии действующего Договора (или Сертификата).
 - 3.2.2. Прием запросов Пользователей на услуги ТП в СТП Исполнителя по телефону горячей линии осуществляется круглосуточно.
 - 3.2.3. Прием запросов Пользователей на услуги ТП в СТП Исполнителя по e-mail и через АСУЗТП осуществляется с 9.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая выходные и нерабочие праздничные). При этом в случае поступления запроса в нерабочее время (с 18:00 до 9:00 (московское время) в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни), временем поступления запроса считается 9:00 следующего рабочего дня.
 - 3.2.4. Предоставление услуг ТП осуществляется с 9.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая выходные и нерабочие праздничные).
- 3.3.** Порядок обработки заявок и время реакции СТП Исполнителя на запросы Пользователя определяется в зависимости от приоритетов поступивших запросов. Пользователь должен выбирать приоритет, исходя из определений, приведенных в таблице 1:

Таблица 1 – Определения приоритетов

Экстренный	Проблема с Продуктом ведет к серьезному ухудшению или прекращению работоспособности системы Заказчика, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика и ведёт к финансовым потерям для Заказчика. Заказчик не может восстановить работоспособность системы самостоятельно даже частично.
Срочный	Проблема с Продуктом ведет к значительному ухудшению работоспособности части функций системы Заказчика или к проблемам и перебоям в работе, которые, не будучи устранены, отрицательно повлияют на бизнес Заказчика и могут привести к финансовым потерям для Заказчика.
Нормальный	Проблема с Продуктом непосредственно не ведёт к ухудшению работоспособности системы Заказчика, но должна быть устранена. Возможна неработоспособность некоторых функций Продукта, не используемых в данный момент Заказчиком, либо эти функции могут быть заменены другими.
Консультация	Работоспособность системы Заказчика нарушена незначительно или не нарушена. Заказчику необходим совет специалиста по возможностям Продукта, по его установке, настройке, или обновлению.

В процессе работы над заявкой приоритет может изменяться:

- По инициативе Заказчика, при изменении степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.
- По инициативе СТП Исполнителя, по согласованию с Заказчиком.

- Автоматически, если Заказчик не отвечает на запросы СТП Исполнителя длительное время (см. п.3.8.).

3.4. Время реакции ОИ Исполнителя по запросам на ТП указано в Спецификации на услуги ТП (см. Таблица 2).

Таблица 2 – Спецификация на услуги технической поддержки

Способы обращения	Регистрация запроса в СТП, часов с момента поступления запроса на ТП в СТП Исполнителя	Время реакции ответственного исполнителя СТП по заявке, рабочих часов (не более)
	Приоритеты	
	Экстренный	
АСУЗТП ¹	Автоматически	4
Эл.почта ¹	0,5	
Телефон		
	Срочный	
АСУЗТП	Автоматически	6
Эл.почта	0,5	
Телефон		
	Нормальный	
АСУЗТП	Автоматически	8
Эл.почта	0,5	
Телефон		
	Консультация	
АСУЗТП	Автоматически	16
Эл.почта	0,5	
Телефон		

1) При назначении заявке экстренного приоритета Заказчик должен позвонить по телефону в СТП Исполнителя и подтвердить назначение приоритета по телефону.

3.5. Предоставление указанных в п.3.1 услуг в отношении Продуктов, не поддерживаемых по действующему Договору (или Сертификату), а также услуг, не оговоренных в п.3.1, осуществляется по отдельному договору с Заказчиком.

3.6. Услуги ТП не могут быть использованы Заказчиком в образовательных целях.

3.7. Обязанности Пользователя:

- Давать полную информацию СТП Исполнителя о произошедших проблемах.
- Отвечать на запросы о дополнительной информации от сотрудников СТП Исполнителя.
- Способствовать сотрудникам СТП Исполнителя при определении причины возникновения проблемы.
- Отвечать на запросы сотрудников СТП Исполнителя о подтверждении решения заявки – подтверждением либо обоснованным отказом.
- Выполнять рекомендации СТП Исполнителя по решению заявки (установка новой версии Продукта, выполнение реконфигурации Продукта и т.п.).

3.8. Время ответа Пользователя на запрос СТП Исполнителя не должно превышать времени реакции ОИ, указанного в п. 3.4. Задержка ответа служит основанием для автоматического снижения приоритета.

- 3.9. Исполнитель не диагностирует проблемы и не оказывает услуги в отношении телекоммуникационного, инфраструктурного и прочего оборудования, а также системного, прикладного и прочего программного обеспечения, не входящего в перечень поддерживаемых Продуктов, перечисленных в действующем Договоре (или Сертификате). В отношении сетевого оборудования зона ответственности Исполнителя ограничена сетевыми интерфейсами Продуктов, указанных в действующем Договоре (или Сертификате). Допускается снижение производительности функционирования систем Пользователя, вызванное штатным процессом функционирования Продуктов.
- 3.10. Исполнитель обеспечивает в СТП запись и хранение информации о заявках на оказание услуг ТП, а также текстовую/графическую/речевую информацию, формируемую в процессе оказания услуг и поступившую:
- через веб-форму АСУЗТП;
 - по эл.почте;
 - по телефону.
- 3.11. Исполнитель обеспечивает хранение перечисленной информации в течение срока действия Договора (или Сертификата).

4. Порядок регистрации Пользователей в СТП Исполнителя

- 4.1. Запросы на оказание услуг ТП принимаются только от Пользователей, зарегистрированных в СТП Исполнителя.
- 4.2. Порядок регистрации Пользователей в СТП Исполнителя:
- В течение одной рабочей недели с даты начала оказания услуг ответственный представитель Заказчика должен направить в адрес СТП Исполнителя (support@elvis.ru) данные Пользователей (см. Приложение №1 к настоящему Регламенту), наделенных полномочиями осуществлять запросы на ТП и отвечать на вопросы специалистов СТП Исполнителя. Данные о Пользователях должны быть представлены в табличном виде и должны содержать ФИО, контактный телефон и e-mail Пользователей. Отдельно необходимо указать e-mail и телефон ответственного представителя Заказчика для уведомления об открытии заявок с экстренным приоритетом.
 - В ответ ИК СТП Исполнителя высылает подтверждение о регистрации Пользователей, логины, первоначальные пароли Пользователей для доступа к АСУЗТП и инструкцию Пользователя по работе с АСУЗТП.
 - Для прекращения доступа отдельных Пользователей к АСУЗТП, или для регистрации новых Пользователей Заказчика, ответственный представитель Заказчика высылает соответствующий запрос в адрес СТП Исполнителя (support@elvis.ru) с указанием контактных данных таких Пользователей (ФИО, телефон и адрес электронной почты).

5. Порядок взаимодействия между Пользователем и СТП Исполнителя

- 5.1. Взаимодействие ОИ и Пользователя осуществляется посредством АСУЗТП Исполнителя.
- 5.2. Порядок взаимодействия:
- Пользователь самостоятельно регистрирует заявку на ТП в АСУЗТП. АСУЗТП присваивает заявке регистрационный номер. После этого Пользователю высылается уведомление с номером заявки по указанному им адресу эл.почты.
 - После регистрации заявки ИК назначает ОИ по заявке. АСУЗТП автоматически отправляет Пользователю уведомление о назначении ОИ по заявке.
 - Дальнейшее общение Пользователя и ОИ происходит через АСУЗТП (через веб-форму либо по эл.почте). При взаимодействии по эл.почте Пользователь должен указывать номер заявки в теме письма, в противном случае АСУЗТП автоматически создаст новую заявку на запрос Пользователя. При отсутствии ответов Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней заявке присваивается статус «решена».
 - Перед окончанием обработки заявки (критерии окончания обработки заявки ТП приведены в разделе.7) Пользователю приходит автоматическое уведомление от АСУЗТП или по телефону от ИК о том, что заявка решена. После получения такого уведомления Пользователь:

- если предоставленное решение его устраивает, ответным письмом подтверждает решение заявки, после чего ИК закрывает заявку, обработка заявки на этом завершается;
 - если предоставленное решение его не устраивает, ответным письмом предоставляет обоснованный отказ подтвердить решение заявки, после чего ИК передает заявку в работу ОИ, работы по заявке возобновляются вплоть до нахождения решения, удовлетворяющего Пользователя.
 - В случае отсутствия подтверждения от Пользователя о решении заявки и непредставления обоснованного отказа подтвердить решение заявки в течение 5 (пяти) рабочих дней решенная заявка закрывается без дополнительного уведомления.
- При возобновлении решённой проблемы Пользователю следует регистрировать новую заявку, указав в ней номер заявки, по которой проблема уже рассматривалась СТП. Добавлять записи в заявку, имеющую статус «закрота» не допускается.
- 5.3. Допускается взаимодействие Пользователя и Исполнителя по эл.почте и телефону, если АСУЗТП недоступна Пользователю. В этом случае ИК принимает запрос Пользователя по эл.почте или телефону, регистрирует заявку на ТП и присваивает ей регистрационный номер. После этого Пользователь уведомляется о номере заявки по указанному им адресу эл.почты или телефону. При дальнейшем общении Пользователь должен указывать номер заявки в теме письма или по телефону.

6. Порядок обращения Пользователей в СТП Исполнителя для оказания услуг ТП

- 6.1. Прием запросов Пользователей в СТП Исполнителя для оказания услуг ТП осуществляется:
- через веб-форму АСУЗТП;
 - по эл.почте;
 - по телефону.
- 6.2. Порядок обращения Пользователей для оказания услуг ТП с помощью веб-формы АСУЗТП
- Перед обращением в СТП Исполнителя посредством АСУЗТП Пользователь должен ознакомиться с инструкцией Пользователя по работе с АСУЗТП.
 - Доступ к АСУЗТП осуществляется через веб-форму по адресу <https://rt.elvis.ru/rt/>
 - Для создания заявки на услуги ТП Пользователь должен заполнить в веб-форме следующие данные:
 - Тему запроса (тема должна кратко отражать суть запроса).
 - Предполагаемый приоритет (приоритет может изменяться в процессе работы с заявкой ОИ Исполнителя).
 - При необходимости добавить файл-вложение (скриншот, архив, лог-файлы, файл конфигурации).
 - При необходимости установить в копию наблюдателей заявки (в дальнейшем при взаимодействии в рамках заявки наблюдатели будут получать копии писем).
 - Указать в запросе следующие данные:
 - Номер действующего Договора (или Сертификата);
 - Название организации Заказчика;
 - ФИО Пользователя;
 - Контактные телефоны, эл.почта, другие способы связи;
 - Информация о Продукте, по которому запрашиваются услуги ТП:
 - Наименование Продукта;
 - Номер версий:
 - Продукта
 - ОС
 - плагинов
 - Время действия лицензии (если лицензия временная);
 - Данные, которые выдают утилиты `uname -a`, `ip a`, `ip r`.
 - Аппаратная платформа:
 - Спецификация на момент возникновения проблемы, серийный номер (для АПК);
 - Описание сути запроса;
 - Детализация описания проблемы (при сбоях и неисправностях):

- после чего возникла проблема, производили ли какие-либо изменения перед появлением проблемы.
 - время, когда обнаружили проблему;
 - что делали и какой результат хотели получить, почему считаете, что это не штатное функционирование;
 - Информация, необходимая для воспроизведения проблемы:
 - Как возникает ошибка/проблема;
 - Какая диагностика при этом появляется;
 - После каких действий или настроек проблема появилась впервые.
- В случае невозможности использования Пользователем веб-формы АСУЗТП Пользователю следует отправить запрос на создание заявки на ТП по эл.почте (см. п.6.3).
- 6.3. Порядок обращения Пользователей для оказания услуг ТП по эл.почте.
- Для создания заявки на ТП Пользователь должен отправить запрос по адресу support@elvis.ru.
- При подаче запроса по эл.почте на создание заявки на ТП Пользователь должен прислать данные, указанные в п.6.2. При этом веб-форму АСУЗТП заполняет ИК.
- 6.4. Порядок обращения Пользователей по телефону.
- Запросы на ТП от Пользователей принимаются ИК СТП Исполнителя по телефону (495) 276-2325.
- Для регистрации запроса Пользователь должен сообщить ИК СТП Исполнителя сведения, указанные в п.6.2. При этом веб-форму АСУЗТП заполняет ИК.

7. Критерии окончания обработки заявки ТП

Каждый случай обработки заявки в СТП, в зависимости от уровня сложности, оканчивается одним из следующих действий:

- Пользователю передана информация, позволяющая разрешить проблему с поддерживаемым Продуктом.
- Пользователю передана инструкция по получению программной ревизии (patch) или нового релиза Продукта для разрешения проблемы.
- Пользователь проинформирован, что проблема поддерживаемого Продукта вызвана пока не устраненной ошибкой в Продукте, допущенной разработчиком.
- Пользователь проинформирован, что проблема не связана с функционированием поддерживаемого Продукта.
- Пользователь проинформирован, что проблема поддерживаемого Продукта будет разрешена в последующем релизе этого Продукта либо программной ревизии (patch) к нему.
- Пользователь проинформирован, что ему предоставлена программная ревизия (patch) для разрешения проблемы с поддерживаемым Продуктом.
- Пользователь проинформирован, что ему предоставлен новый релиз для разрешения проблемы с поддерживаемым Продуктом.
- Пользователь проинформирован, что восстановлено состояние Продукта, при котором значения всех параметров, характеризующих выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.
- Пользователь проинформирован, что восстановление состояния Продукта, при котором значения всех параметров, характеризующих выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации невозможно, в связи с его неремонтопригодностью (для аппаратной платформы).
- Пользователь проинформирован, что переконфигурирование Продукта завершено.
- Пользователь проинформирован, что проблема находится на стороне оборудования или программного обеспечения, не входящих в перечень поддерживаемых Продуктов по действующему Договору (или Сертификату).

Сведения для получения доступа к веб-порталу СТП Исполнителя

№ п/п	Наименование организации	ФИО полностью	Должность	Возможность создания заявок с экстренным приоритетом	Телефон с кодом города и добавочный номер	Адрес электронной почты при наличии	Логин фамилия с заглавной буквы, инициалы заглавными буквами, без пробелов, латинскими буквами Пример: IvanovSA