

## 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. Приобретение или продление ТП

Обязательным условием приобретения или продления ТП является покупка сертификата технической поддержки. Сертификат ТП содержит:

1. уникальный номер;
2. дата начала действия сертификата;
3. срок действия ТП;
4. наименование Предприятия, которое оказывает ТП;
5. организация, для которой выдается сертификат с указанием вида ТП;
6. перечень оборудования с его полным наименованием и регистрационными номерами;
7. перечень услуг, включенных в ТП.

Продление ТП возможно при наличии действующего сертификата ТП, либо наличии на момент обращения за приобретением ТП, сертификата, срок которого истёк не более одного года назад.

Техническая поддержка Оборудования осуществляется только при наличии действующего сертификата ТП, а приобретение сертификата ТП дает согласие с положениями данного Соглашения об уровне предоставления услуги технической поддержки.

### 2. 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.

### 3. 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.

### 4. Виды работ базовой ТП с временем реакции при обращении

№	Виды работ	Сроки исполнения*
1	Прием и обработка обращений	4 часа
2	Удаленная диагностика (мониторинг)	4 часа
3	Анализ информации по инциденту	4,5 часа
4	Подготовка решения для устранения инцидента	1 час
5	Поддержание текущей версии ПО в работоспособном состоянии (проводится только специалистами Производителя)	Срок определяется с Заказчиком
6	Моделирование и отработка решений для устранения инцидентов (проводится только специалистами Производителя)	В течение 24 часов после возникновения инцидента или выпуска новой версии ПО
7	Консультативные услуги	8 часов (1 рабочий день)

\*Примечание: в зависимости от сложности выявленного инцидента, срок выполнения определенного вида работ может быть увеличен.

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: \_\_\_\_\_