



ООО «Интеллектуальная безопасность»

Адрес местонахождения: 115035, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ

Замоскворечье, ул. Садовническая, дом 57, строение 2, этаж 1, помещ. III

ОГРН 5157746309518

ИНН/КПП 7719435412/770501001

+ 7 (495) 803 36 60

www.securityvision.ru

Регламент технической поддержки ООО «Интеллектуальная безопасность»

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Термины и определения	3
3. Перечень услуг и условия их предоставления	4
4. Описание услуги консультации по вопросам сопровождения внедренного ПО	6
5. Описание услуги по поддержке работоспособности ПО	6
6. Описание услуги предоставления отчетности	8
7. Порядок информационного обмена при оказании услуг	9
8. Ограничения услуги	10
9. Заключительные положения	12
10. Приложение 1. Инструкция по использованию портала регистрации и обработки обращений	13

1. Общие положения

Услуга Технической поддержки ПО направлена на обеспечение работоспособности, либо, в случае возникновения отказов, восстановление работоспособности ПО. Заказчик на момент начала действия услуги Технической поддержки ПО должен обладать правами на использование ПО, предоставленными Заказчику по лицензионным договорам.

В рамках предоставления услуги Технической поддержки ПО Исполнитель передаёт Заказчику обновление до актуальных версий ПО, поставленного по лицензионным договорам, инструкции по развертыванию, а также оказывает необходимые консультации, в том числе выполнение и предоставление оперативных доработок ПО, связанных с исправлением ошибок.

Услуга Технической поддержки ПО предоставляется в полном объеме для актуальных версий ПО. Техническая поддержка предыдущих версий ПО может быть ограничена или прекращена. Пользователям версий ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления и обновления сборок ПО, а также помощь в переходе на актуальные версии ПО.

2. Термины и определения

Программное обеспечение (ПО) – совокупность программ для ЭВМ, представляющих единую Систему, права на использование которыми получено Заказчиком по лицензионным договорам на момент начала действия Договора на оказание услуги Технической поддержки ПО.

Учетная система (УС) - учетная система регистрации и обработки обращений, предоставляемая Исполнителем, доступная по адресу: <https://sd.securityvision.ru/>.

Личный кабинет (ЛК) – раздел сайта Исполнителя, позволяющий Заказчику оперативно получать актуальные дистрибутивы, документацию и лицензионные ключи на ПО, приобретенное Заказчиком по лицензионным договорам. Личный кабинет находится по адресу: <https://www.securityvision.ru/lk/>

Обращение - Обращение представителя Заказчика, зарегистрированное в УС.

Время решения - время на обработку, анализ обращения и подготовка ответа по нему, предоставления обходного или постоянного решения.

Обходное решение - Существенное уменьшение или устранение влияния инцидента или проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение.

Инцидент - Незапланированное прерывание или снижение качества (включая доступность и производительность) предоставления ИТ-услуг, в том числе вызванное отклонением фактического уровня качества данных от целевого.

Дефект ПО - Выявленное несоответствие программного обеспечения установленным требованиям, ошибка в функционировании ПО. Выявляется и регистрируется специалистами Заказчика или Исполнителя.

3. Перечень услуг и условия их предоставления

Оказание услуг производится с участием ответственного специалиста Заказчика, присутствующего на территории Заказчика в период оказания услуг. В состав поддерживаемой Системы входят:

- внедренное ПО;
- документация на ПО;
- осуществленные в процессе внедрения настройки и кастомизации лицензионного ПО.

Перечень предоставляемых услуг указан в Таблице 1.

Таблица 1. Перечень предоставляемых услуг

№	Наименование услуги	Описание услуги
1	Консультации представителей Заказчика по вопросам Сопровождения внедренного ПО	Консультации представителей Заказчика заключаются в формировании и передаче ответа на вопросы администраторов сопровождения внедренного ПО по: <ul style="list-style-type: none"> • первичной диагностике инцидентов; • использованию внедренного ПО; • реализации технических решений; • проведению технологических работ; • адаптации и настройке внедренного ПО и средств мониторинга.
2	Поддержка работоспособности ПО	Выполнение комплекса необходимых мероприятий по внедренному ПО, направленных на обеспечение корректного функционирования, включая: <ul style="list-style-type: none"> • устранение инцидентов; • устранение дефектов.

3	Выезды к Заказчику	Необходимость выезда специалистов Исполнителя определяется индивидуально по согласованию за 1 сутки по рабочим дням и направлено на устранение инцидента или его последствий.
4	Предоставление отчетности (подготовка аналитических отчетов по запросам Заказчика)	Подготовка ежемесячного аналитического отчета по обращениям. Формат аналитического отчета согласовывается Исполнителем и Заказчиком в течение первого месяца со дня заключения Договора и может быть изменен по дополнительному согласованию.

Условия предоставления услуг указаны в Таблице 2.

Таблица 2. Условия предоставления услуг

№	Наименование услуги	Режим предоставления	
		Стандартная поддержка	Расширенная поддержка
1	Консультации представителей Заказчика по вопросам Сопровождения внедренного ПО	10.00–18.00 по московскому времени, рабочие дни	10.00–18.00 по московскому времени, рабочие дни
2	Поддержка работоспособности ПО	10.00–18.00 по московскому времени, рабочие дни	10.00–18.00 по московскому времени, рабочие дни
3	Выезды к Заказчику	Нет	10.00–18.00 по московскому времени, рабочие дни
4	Предоставление отчетности (подготовка аналитических отчетов по запросам Заказчика)	Нет	По запросу

4. Описание услуги консультации по вопросам сопровождения внедренного ПО

Запрос на консультационную поддержку – обращение представителя Заказчика по вопросу, не связанному с открытым в УС Заказчиком инцидентом. Время обработки обращений на консультационную поддержку и предоставления ответа указано в Таблице 3.

Таблица 3. Время обработки запросов на консультационную поддержку и предоставления решения (в случае рабочих дней время решения начинается со следующего рабочего дня после дня регистрации запроса)

Приоритет запроса	Описание	Время решения (в соответствии с режимом предоставления услуги)	
		Стандартная поддержка	Расширенная поддержка
Высокий	Обращения, исполнение которых существенно влияет на качество работы ПО	2 рабочих дня	1 рабочий день
Средний	Обращения, исполнение которых незначительно влияет на качество работы ПО	5 рабочих дней	3 рабочих дня
Низкий	Прочие обращения	10 рабочих дней	5 рабочих дней

5. Описание услуги по поддержке работоспособности ПО

В рамках оказания услуги Исполнителем регистрируются и решаются инциденты, связанные с дефектами ПО, его некорректным функционированием, отказами, ошибками внедрения, взаимным влиянием модулей друг на друга.

Классификация инцидентов:

- **«Критический»** — инцидент, приводящий к невозможности выполнения бизнес-операций с использованием ПО всеми пользователями в соответствии с установленными сроками, качеством и объемами;
- **«Высокий»** — инцидент, приводящий к потере 50-ти и более процентов функционала либо его недоступности для 50-ти и более процентов пользователей;
- **«Средний»** — инцидент, приводящий к существенному снижению производительности и надежности функционирования ПО, существенному повышению трудоемкости бизнес-операций;
- **«Низкий»** — прочие инциденты.

Приоритет инцидентов и дефектов устанавливается Заказчиком в соответствии с критериями, описанными выше. Исполнитель имеет право установить Приоритет инцидента или дефекта только в случаях, когда Приоритет не был установлен Заказчиком или установленный Заказчиком приоритет не соответствует описанным выше критериям.

Таблица 4. Приоритеты и время устранения инцидентов (в случае рабочих дней время решения начинается со следующего рабочего дня после дня регистрации инцидента)

Приоритет инцидента	Время решения (в соответствии с режимом предоставления услуги)	
	Стандартная поддержка	Расширенная поддержка
Критический	1 рабочий день	1 рабочий день
Высокий	2 рабочих дня	1 рабочий день
Средний	10 рабочих дней	5 рабочих дней
Низкий	20 рабочих дней	10 рабочих дней

Время решения – это время от регистрации до устранения причины (в том числе дефекта) инцидента или предоставление механизма (последовательности действий, способа устранения и т.д.), являющегося обходным решением в рамках текущего релиза, не приводящим к воспроизведению инцидента и не вызывающим дефект. Данное обходное решение должно встраиваться в текущий бизнес-процесс без существенного увеличения трудозатрат и времени исполнения с последующей передачей постоянного решения в ближайшем релизе или патче.

В рамках времени решения Исполнителем может запрашиваться информация, в том числе собираемая с помощью специализированного ПО, необходимая для локализации причины инцидента или дефекта, поиска обходного решения для устранения инцидента или дефекта. В случае необходимости использования дополнительного специализированного ПО для сбора запрашиваемой информации, Исполнитель передает его Заказчику вместе с инструкциями по его применению. Исполнитель имеет право увеличить период времени решения, указанный в Таблице 4, на время ожидания запрашиваемой информации от Заказчика. В случае не предоставления запрашиваемой информации, при условии, что запрашиваемая информация не содержит конфиденциальные данные Заказчика, Исполнитель вправе приостановить решение инцидента с остановкой времени решения.

Если инцидент вызван выявленным дефектом ПО, то критичность дефекта приравнивается к приоритету связанного инцидента. При решении инцидента,

вызванного дефектом ПО, Исполнитель должен либо предоставить срочный патч с исправлением дефекта, который может быть применен в течение времени решения инцидента, либо выработать обходное решение.

Если Исполнитель и Заказчик пришли к согласию, что по объективным причинам невозможно найти обходное решение инцидента или невозможно локализовать причину в рамках периода, определенного в Таблице 4, то время обслуживания может быть пересмотрено и будет определяться как время предоставления механизма (последовательности действий, способа устранения и т.д.) локализации инцидента или дефекта, поиска обходного решения и устранения инцидента или дефекта.

Услуга не включает в себя работы по модификации или иным изменениям ПО, которые направлены на расширение функционала системы.

При поступлении в адрес Исполнителя, в рамках услуги Технической поддержки ПО, обращения или инцидента, содержащего запрос на расширение или создание нового функционала Системы, Исполнитель закрывает заявку как выполненную, а в решении по запросу делает отметку о необходимости реализации вне услуги Технической поддержки ПО.

Результаты работы в виде дистрибутивов передаются Исполнителем Заказчику на отчуждаемых USB/CD/DVD носителях, с помощью загрузки в специализированный раздел Заказчика на SFTP-сервере Исполнителя или с помощью загрузки в Личный кабинет Заказчика на Интернет-портале Исполнителя.

6. Описание услуги предоставления отчетности

Для анализа и контроля соответствия уровня Технической поддержки заявленным в Договоре значениям Исполнитель, по запросу Заказчика, представляет ежемесячный отчет.

Отчет направляется Заказчику в течение 5-ти рабочих дней после окончания отчетного периода по электронной почте в адрес ответственного представителя Заказчика.

С целью планирования действий по улучшению Технической поддержки ответственный представитель Заказчика имеет право запросить у Исполнителя предоставление дополнительных данных:

- Статистику по обработанным запросам для проведения сверки;
- Описание существенных проблем, возникших в процессе предоставления услуг;
- Описание предпринятых корректирующих и предупреждающих действий;
- Предложения по улучшению параметров услуг;

- Информацию о планируемых в ближайший период изменениях, способных повлиять на предоставление услуги.

7. Порядок информационного обмена при оказании услуг

Для обеспечения информационного обмена используется УС Исполнителя. Исполнитель должен предоставить доступ в УС представителям Заказчика. При этом каждому представителю Заказчика должна быть предоставлена персональная учетная запись. Доступ в УС Исполнителя предоставляется через веб-интерфейс, доступный для Заказчика из сети Интернет.

Исполнитель должен обеспечивать безопасность информации, хранящейся и обрабатываемой в УС Исполнителя. Доступ к информации о дефектах и инцидентах, связанной с ПО Заказчика, должна быть доступна только представителям Исполнителя и Заказчика.

В случае недоступности УС Исполнителя обмен информацией может осуществляться посредством электронной почты и телефонной связи. Регистрация обращений Исполнителем в своей УС в этом случае обязательна для всех видов подачи обращений. Идентификатор зарегистрированного обращения передается инициатору по электронной почте.

Заказчик регистрирует в УС Исполнителя запрос с информацией об инцидентах и дефектах, назначенных Исполнителю. Исполнитель обязан в срок, не превышающий согласованное время реакции, направить Заказчику подтверждение принятия запроса с указанием времени регистрации и номера обращения/инцидента, зарегистрированного в УС Исполнителя.

В УС Исполнителя должно быть создано специальное поле, в котором Исполнитель обязан в срок, не превышающий согласованное время решения, внести рекомендации для Заказчика по решению/устранению дефекта или инцидента. Рекомендации могут сопровождаться вложением файла.

В УС Исполнителя должно быть создано специальное поле для хранения признака текущего состояния Заявки.

В УС Исполнителя должен быть реализован функционал регистрации и обработки всех разновидностей обращений – консультация, инцидент и дефект.

В УС Исполнителя должен быть реализован атрибут, отражающий основные этапы жизненного цикла обращений. Для этого атрибута должна быть предусмотрена возможность задания перечисленных (или аналогичных по смыслу) значений: «Зарегистрировано»; «На исполнении»; «Выполнено»; «Закрыто».

Каждому обращению, направленному Исполнителю от Заказчика, присваивается уникальный номер, соответствующий приоритет и должен быть

выделен ответственный специалист Исполнителя, который несет ответственность за решение её в сроки, описанные в данном документе.

При размещении обращений на исправление ошибки/дефекта представитель Заказчика должен указать следующую информацию:

- подробное описание ошибки/дефекта с приложением сообщений ПО;
- описание шагов, предпринятых для устранения инцидента/дефекта и их результаты;

При необходимости, представитель Заказчика может дополнительно указать следующую информацию:

- пошаговую инструкцию по воспроизведению ошибки/дефекта (тест-кейс);
- последние данные из актуальных логов модулей и базы данных.

В рамках информационного обмена Исполнитель вправе запрашивать дополнительную информацию, необходимую для устранения инцидента/дефекта.

Если после сообщения Исполнителем о решении заявки или предоставления инструкций по решению от Заказчика в течение 10-ти рабочих дней не поступает обратной связи (подтверждения или отклонения решения), Исполнитель вправе считать заявку закрытой и самостоятельно закрыть ее в УС как успешно решенную.

В случае возникновения ситуаций, когда информационный обмен не может осуществляться в штатном режиме, Стороны обязаны предпринять необходимые меры для наискорейшего восстановления штатного режима работы.

На время недоступности штатного режима информационного обмена Стороны могут обмениваться информацией любым доступным способом с предоставлением всей необходимой информации для регистрации и дальнейшей обработки обращений в ручном режиме.

8. Ограничения услуги

1. Исполнитель вправе ограничить предоставление услуги по настоящему Договору в случаях, когда используемое ПО стало полностью или частично неработоспособным по нижеперечисленным причинам:
 - a. несчастный случай; необычное физическое, электрическое или электромагнитное напряжение; небрежность; неправильное использование; поломки или колебания в электрической сети, системе кондиционирования или системе контроля влажности; перегрев; повреждения, возникшие в результате пожара или задымления;
 - b. работа Системы в среде с аппаратным обеспечением, программным обеспечением или телекоммуникационными интерфейсами, которые не удовлетворяют спецификациям производителя;

- c. нештатная установка или использование ПО способами, отличными от описанных в документации по ПО;
 - d. модификация, доработка или изменение ПО, предпринятые Заказчиком или третьей стороной;
 - e. нарушение установленного порядка обновления и/или восстановления ПО Системы.
- 2. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
 - a. Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования и отсутствует доступ к инфраструктуре Заказчика;
 - b. Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
 - c. Обращение требует доработки функционала ПО;
 - d. Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО;
 - e. Используется нелицензионная копия ПО;
 - f. Обращение сформулировано неинформативно и/или предоставление информации по заявке не происходит своевременно либо происходит не по существу;
 - g. Вопрос возник в связи с нарушением правил использования лицензии.
- 3. Услуги не оказываются в отношении стороннего программного обеспечения, необходимого для функционирования и работоспособности ПО.
- 4. Услуги могут не оказываться в случае существенного изменения инфраструктуры Заказчика, в которой используется ПО, в результате которого нарушилась архитектурная целостность Системы. К таким изменениям относятся:
 - a. изменение протоколов и порядка взаимодействия компонент Системы;
 - b. изменение технических характеристик серверов (CPU, RAM, HDD), имеющее результатом отклонение от рекомендуемых значений;
 - c. изменение состава и версионности компонент Системы, имеющее результатом отклонение от рекомендованных значений.
- 5. В объем услуг не входят запросы и обращения, срок реагирования по которым выходит за рамки срока (периода) оказания услуг.
- 6. Уровень обслуживания и нормативы оказания услуг применимы к утвержденной инфраструктуре, в которой задействовано ПО.
- 7. Выезды для оказания услуг за пределами г. Москвы и расходы на дополнительный выезд, не включенный в Перечень оказываемых услуг, оплачиваются дополнительно по соглашению Сторон.

9. Заключительные положения

Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по Технической поддержке ПО без уведомления и согласования с Заказчиком.

Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Регламент с обязательным уведомлением Заказчика путем опубликования нового Регламента на сайте Исполнителя <https://securityvision.ru/>.

10. Приложение 1. Инструкция по использованию Портала регистрации и обработки обращений

10.1. Доступ на портал технической поддержки

Для доступа к portalу Технической поддержки Security Vision Вам необходимо перейти по ссылке <https://sd.securityvision.ru/> и ввести Ваши учетные данные в поля «Логин» и «Пароль» на странице авторизации (Рис. 1).

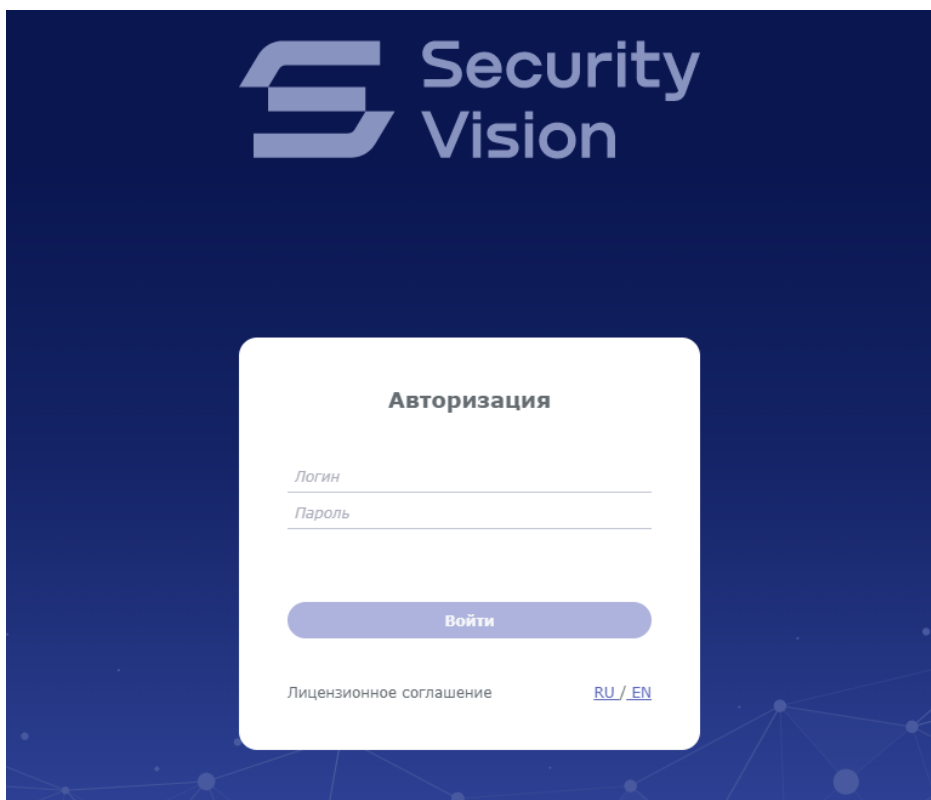


Рисунок 1. Страница авторизации

10.2. Редактирование учетной записи и смена пароля

После первого входа на портал технической поддержки мы рекомендуем сменить пароль пользователя, для этого в правом верхнем углу страницы портала технической поддержки нажмите на иконку профиля и нажмите «**Профиль**» (Рис. 2).

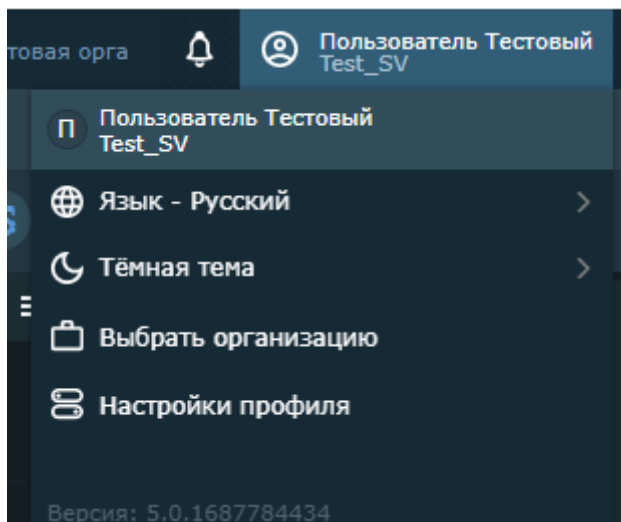


Рисунок 2. Иконка профиля

Далее проверьте правильность заполнения ФИО и контактной информации, при необходимости внесите изменения. Введите старый пароль и дважды повторите ввод нового пароля. Пароль должен содержать минимум 8 символов, включающих большие и малые буквы, цифры и спецсимволы. После ввода пароля обязательно нажмите **«Сохранить»** (Рис. 3)

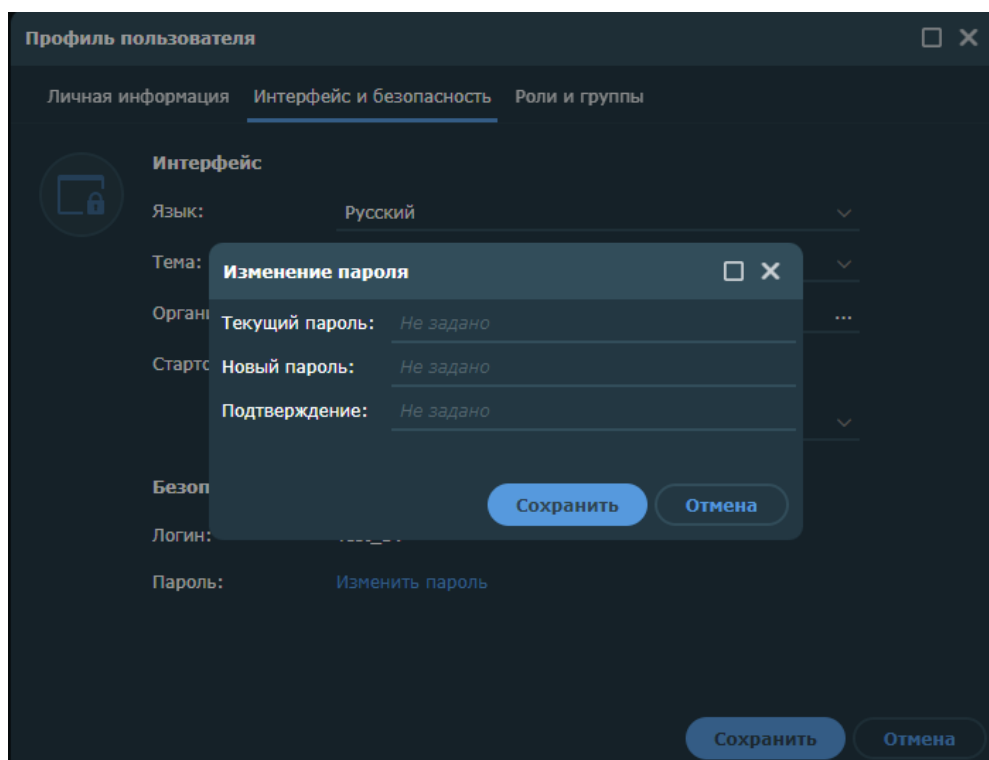


Рисунок 3. Профиль пользователя

10.3. Создание обращений и их типы

Для фиксации Вашего обращения в службу технической необходимо создать заявку. Нажмите ServiceDesk в левом верхнем углу экрана и выберите модуль «**Все обращения**» (Рис. 4)

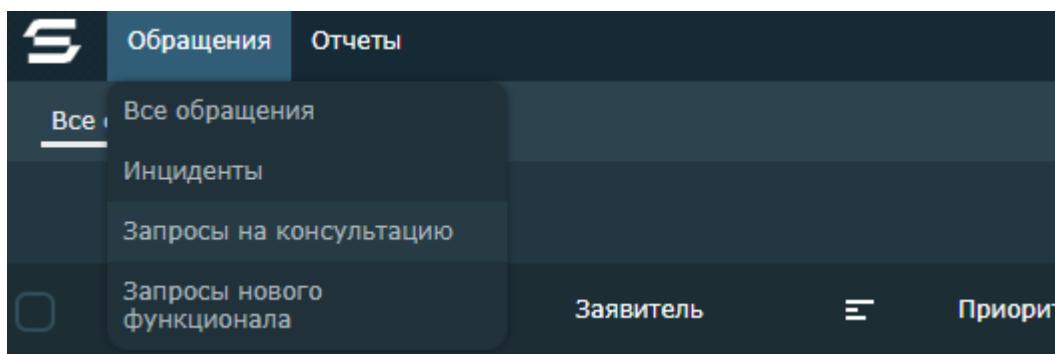


Рисунок 4. Выпадающее меню

При переходе в модуль «**Все обращения**», Вы увидите список всех обращений, открытых на Вашу компанию. Для создания нового обращения нажмите на кнопку «+» в правом верхнем углу экрана (Рис. 5).



Рисунок 5. Создание обращения

У Вас откроется новая карточка обращения (Рис. 6).

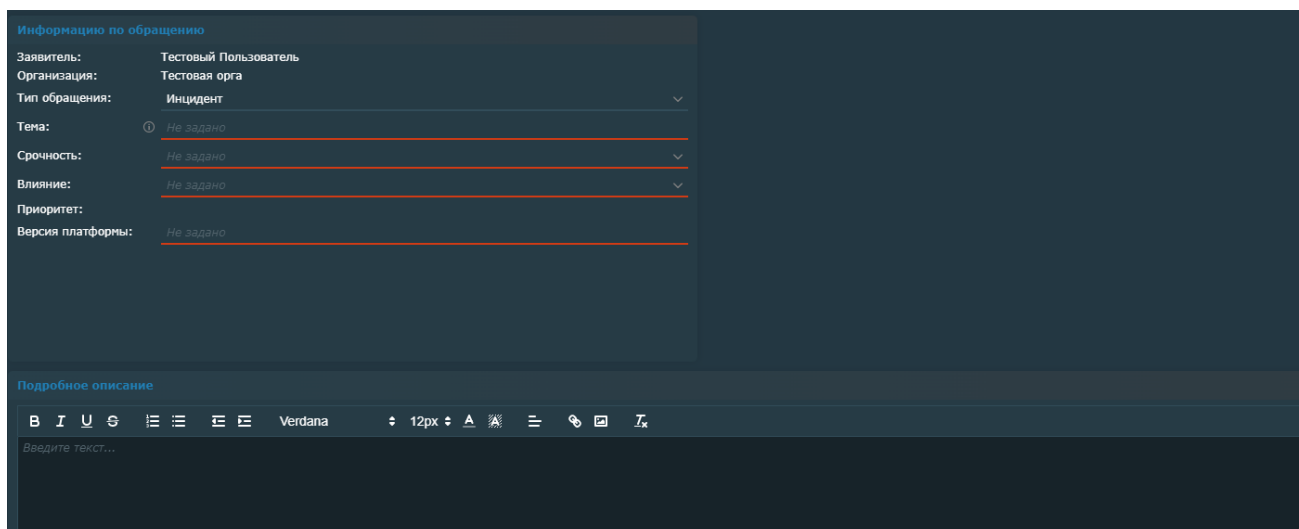


Рисунок 6. Карточка обращения

Существуют следующие типы обращений:

- Запрос на консультацию – консультация представителей Заказчика по вопросам Сопровождения внедренного ПО;
- Инцидент – выявленное нарушение или дефект в работе внедренного ПО;
- Запрос нового функционала – добавление нового функционала, отсутствующего в текущей версии внедренного ПО (обрабатывается за рамками Регламента технической поддержки).

Далее необходимо заполнить все обязательные поля, такие как: **Тип обращения**, **Тема**, **Срочность** и **Влияние**, **Версию платформы** и максимально подробно описать суть обращения в поле **«Подробное описание»**. Оно должно содержать следующую информацию:

- Какое сейчас поведение Системы;
- Какое ожидаемое поведение Системы;
- Когда ошибка возникла;
- Особенности ошибки;
- Если предпринимались шаги по устранению, какие;
- Как воспроизвести эту ошибку по шагам.

В конце обязательно приложить скриншот ошибки/необходимой доработки. После заполнения всех полей и нажатия **«Сохранить»** или **«Сохранить и закрыть»** заявка появится в системе.

10.4. Мониторинг заявки и статусы

Список всех заявок, связанных с Вашей компанией, Вы можете найти в модуле **«Обращения»**. Для фильтрации заявок Вы можете использовать встроенные фильтры. Для этого нажмите на иконку фильтрации в правом верхнем углу модуля заявки. (Рис. 7)

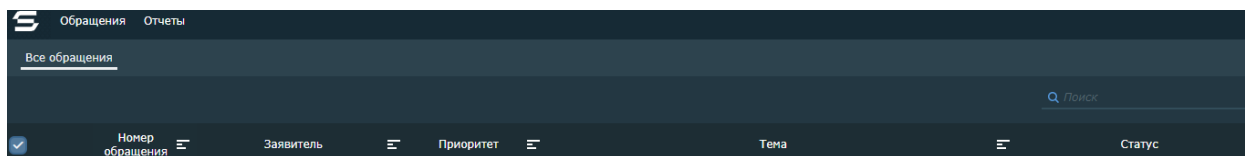
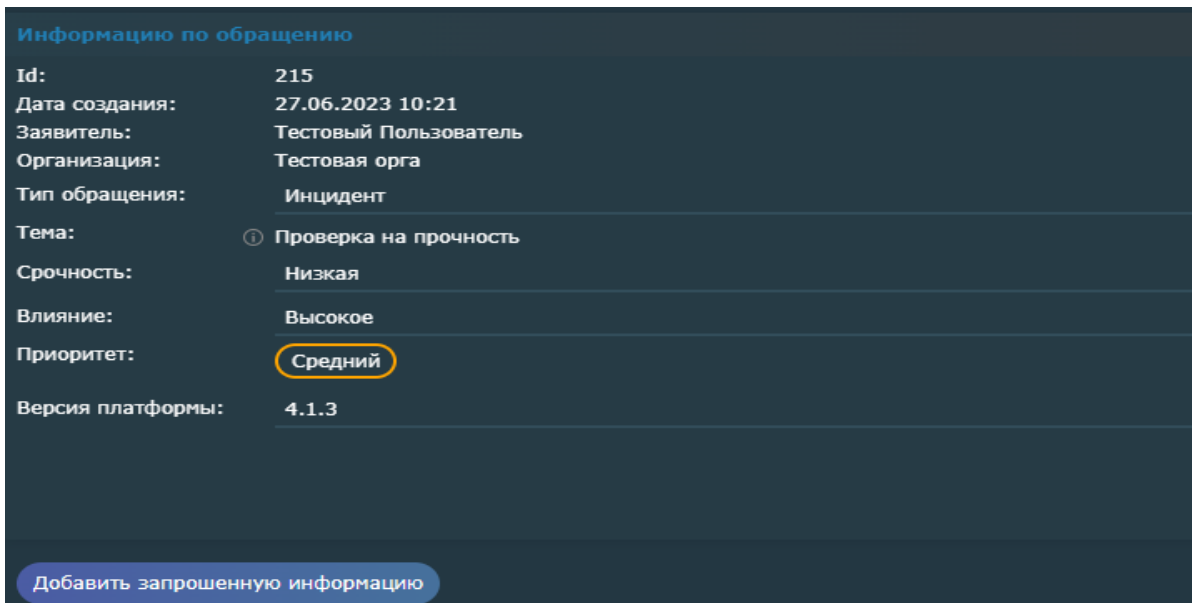


Рисунок 7. Фильтрация заявок

Любое обращение имеет свойство **«Статус»**. При создании, ему автоматически присваивается статус **«Новое»**. При обработке заявки специалистами технической поддержки присваивается статус **«В работе»**.

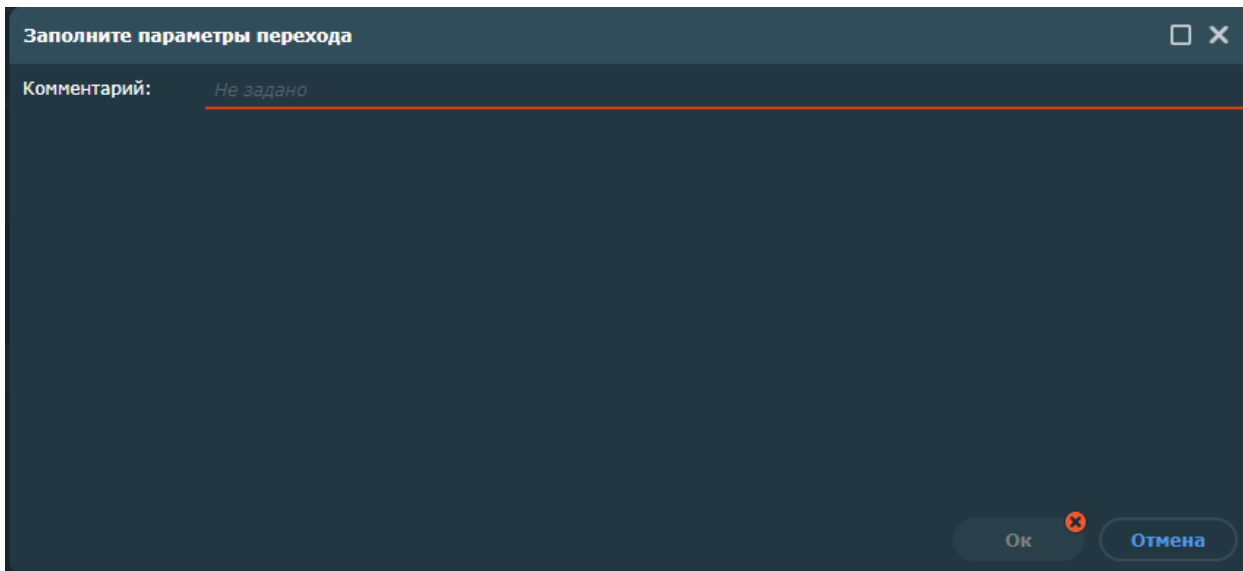
При необходимости запроса дополнительной информации инженер переводит обращение в статус: «**Ожидание информации от пользователя**». Вам будет направлено письмо-оповещение об изменении статуса заявки и необходимости добавления дополнительных данных. Для предоставления ответа Вам необходимо перейти по ссылке из письма и нажав кнопку: «**Добавить запрошенную информацию**». (Рис.8) и в появившемся окне заполнить поле: «**Комментарий**». (Рис.9) и обращение перейдет в статус: «**В работе**»



Информацию по обращению	
Id:	215
Дата создания:	27.06.2023 10:21
Заявитель:	Тестовый Пользователь
Организация:	Тестовая орга
Тип обращения:	Инцидент
Тема:	① Проверка на прочность
Срочность:	Низкая
Влияние:	Высокое
Приоритет:	Средний
Версия платформы:	4.1.3

Добавить запрошенную информацию

Рисунок 8. Запрос информации



Заполните параметры перехода

Комментарий: *Не задано*

Ok Отмена

Рисунок 9. Добавление комментария

Когда специалист Security Vision закрывает заявку, ей присваивается статус

«**Ожидает подтверждения**» и Вам так же приходит письмо-оповещение. В этом случае Вы можете подтвердить закрытие обращение кнопкой «**Подтвердить решение**» с проставлением оценки «**Качество работы сотрудника**» (Рис.10), либо отклонить её выполнение и вернуть её в работу кнопкой «**Отклонить**» с указанием причины отклонения (Рис.11). Согласно регламенту технической поддержки, в случае отсутствия замечаний и возврата в работу выполненных обращение, они автоматически закрываются по итогам 10-ти рабочих дней.

Если Вы подтверждаете закрытие, обращение переходит в статус «**Закрото**» и не может быть возвращено в работу. При необходимости, следует создать новое обращение.

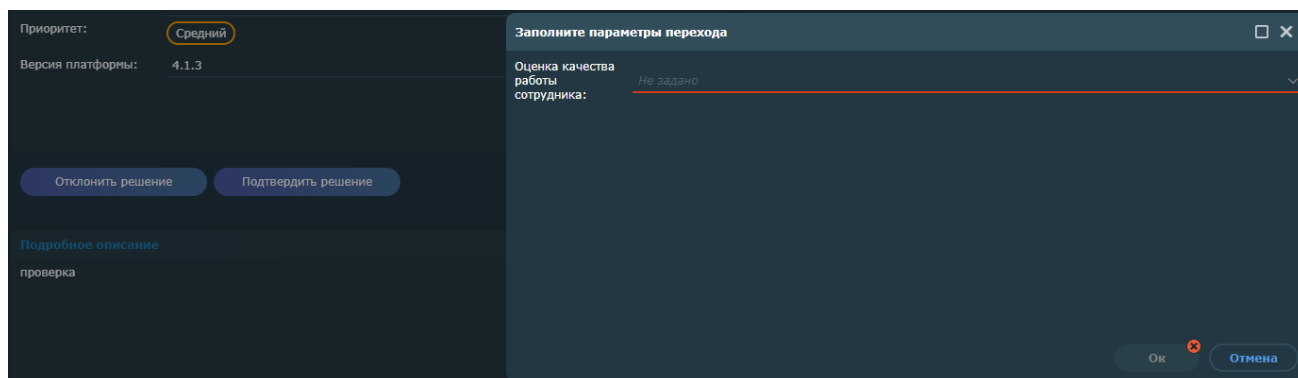


Рисунок 10. Подтверждение решения и оценка работы сотрудника

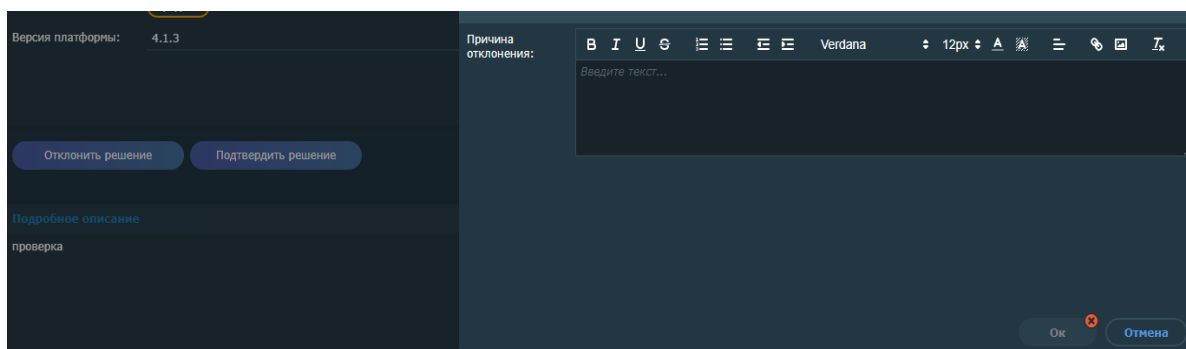


Рисунок 11. Отклонение обращения с указанием причины