



ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

VIP УРОВЕНЬ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

«**Обращение**» – электронное письмо или звонок с проблемой представителя Заказчика в Службу технической поддержки ЗАО НИП «Информзащита».

«**Продукт**» - аппаратное и/или программное обеспечение компании-производителя, легально приобретенное Заказчиком, с действующей услугой технической поддержки Исполнителя.

«**Инцидент**» – любое событие, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на функционирование Продукта.

«**Критический инцидент**» – инцидент делает Продукт полностью неработоспособным или приводит к существенному ухудшению его работоспособности.

«**Существенный инцидент**» – инцидент существенно сказывается на работе Продукта или ограничивает его применение и настройку.

«**Некритичный инцидент**» – все остальные инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и функционал Продукта.

«**Время регистрации**» - период времени, в течение которого обращение будет зарегистрировано в системе обработки инцидентов.

«**Время реакции**» – период времени (начиная с момента регистрации инцидента), в течение которого будет начата обработка инцидента. Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности инцидента.

«**Время решения**» - период времени (с момента окончания времени реакции), в течение которого будет найдено постоянное или временное решение инцидента.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

1.1. Время и способ приёма обращений.

- Приём обращений и приоритетное консультирование по электронной почте (hotline@infosec.ru). Режим работы – круглосуточный (24*7);
- Приём обращений и консультирование по телефону. Режим работы – круглосуточный (24*7);
- Работа над всеми инцидентами ведётся в круглосуточном режиме;

1.2. Выделенный куратор. ЗАО НИП «Информзащита» закрепляет за Заказчиком выделенного сотрудника. Он отвечает за следующие процедуры:

- Выполнение заявленных времён реагирования и решения инцидентов;
- Своевременную эскалацию инцидентов;
- Координацию работ на территории Заказчика;

1.3. Консультирование при установке Продуктов. Включает в себя:

- предоставление инструкций (документации) Заказчику относительно процесса установки;
- ответы на вопросы, возникающие при установке;

1.4. Консультирование при эксплуатации Продуктов. Включает в себя:

- Предоставление инструкций (документации) Заказчику относительно эксплуатации продуктов;
- Ответы на вопросы по Продуктам, возникающие в процессе эксплуатации;
- Расшифровка кодов ошибок Продуктов;
- Оказание консультаций при настройке дополнительного функционала Продуктов;
- Разрешение возникших инцидентов;

Заказчик обязан предоставить Исполнителю информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данный инцидент на основной копии Продуктов, и включающую в себя подробное описание проблемы: регистрационные файлы, дампы оперативной памяти, лог-файлы, файлы настроек и пр. Полный список дополнительной информации, необходимой для воспроизведения и анализа инцидента, уточняется при обращении в Службу технической поддержки Исполнителя.

1.5. Разработка индивидуального плана обслуживания и взаимодействия. По желанию Заказчика имеется возможность разработки индивидуального плана обслуживания и взаимодействия в процессе оказания услуги технической поддержки.

1.6. Гарантированное время реакции на обращение определяется критичностью (Таблица № 1):

Степень критичности	Гарантированное время реакции. (в часах)
Критическая (К)	1
Существенная (С)	4
Некритичная (Н)	12

1.7. Гарантированное время решения инцидента определяется критичностью (Таблица № 2):

Степень критичности	Гарантированное время решения. (в часах)
Критическая (К)	4

Существенная (С)	8
Некритичная (Н)	12

- 1.8. **Эскалация инцидентов.** Если по истечению обозначенного в табл. 2 времени решения инцидента, ни временное, ни постоянное решение не найдено, ЗАО НИП «Информзащита» обязуется эскалировать инцидент в Службу Технической Поддержки компании-производителя Продукта.
- 1.9. **Обновления продуктов.** Исполнитель обязуется предоставлять информацию Заказчику о появлении новых версий Продуктов без взимания дополнительной платы по требованию Заказчика.