

Акционерное общество «УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЦЕНТР»

**Сертификат
специальной технической поддержки**

№ _____

от «__» _____ 2018 г.

Номер сети № _____

Настоящий сертификат выдан _____

в подтверждение права специальной технической поддержки средств защиты информации в течение 1 (одного) года, начиная с _____ 2018 г.

Приложение 1 - Перечень средств защиты информации, находящихся на сопровождении к настоящему Сертификату;

Приложение 2 - Условия технической поддержки.

Генеральный директор

С.В. Телелюшкин

Приложение 1
к Сертификату № _____

Перечень СЗИ, версия	Номер сети

УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие условия распространяются на СЗИ компании «ИнфоТеКС» и «Код безопасности» (далее - Производитель), применяемые Заявителями для подключения к ЗСПД СЭП (Россия) и регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением Специальной технической поддержки, соответствующей условиям услуги «Совместной расширенной технической поддержки», оказываемой Производителем.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

СЕРТИФИКАТ СПЕЦИАЛЬНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ - документ, оформленный Оператором и содержащий информацию о полном названии организации Заявителя, уникальном идентификационном номере сертификата, полном списке СЗИ с указанием версии и номером сети, на которые распространяется данный Сертификат на специальную техническую поддержку, и подтверждающий право Заявителя на получение технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате и в объеме, описанном в данном документе.

ЗСПД СЭП (Россия) - защищенная сеть передачи данных автоматизированной системы Систем электронных паспортов транспортных средств (паспортов шасси транспортных средств) и электронных паспортов самоходных машин и других видов техники.

ЗАЯВИТЕЛЬ - организации-изготовители, включенные в Единый реестр, уполномоченные органы (организации), включенные в Единый реестр, администратор Систем электронных паспортов, владельцы транспортных средств (шасси транспортных средств), самоходных машин и других видов техники, органы государств-членов, уполномоченные на регистрацию транспортных средств, самоходных машин и других видов техники, органы государств-членов, осуществляющие в соответствии с национальным законодательством регистрационные действия подлежащих воинскому учету транспортных средств (шасси транспортных средств), самоходных машин и других видов техники, таможенные органы государств-членов, налоговые органы государств-членов, миграционные службы государств-членов, получатели и поставщики информации, в том числе органы (организации) государств-членов, подключающиеся по зашифрованному каналу в ЗСПД СЭП (Россия).

ОПЕРАТОР ЗСПД СЭП (Россия) – АО «УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЦЕНТР», ИНН 7806122720, 195027, г. Санкт-Петербург, ул. Малыгина, 6А.

ОБРАЩЕНИЕ - сообщение Заявитель об инциденте, отправленное в техническую поддержку Оператора ЗСПД СЭП (Россия) по электронной почте, телефону или через web-форму на сайте Оператора.

СРЕДСТВО ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ (далее – СЗИ) - программное или программно-аппаратное изделие, произведенное Производителем, легально приобретенное Заявителем.

АКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ СЗИ - поколение, поддерживаемое в настоящее время Производителем. Для данной версии СЗИ выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия рекомендована к использованию и распространению.

НЕАКТУАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ СЗИ - поколение, снятое с поддержки Производителя. Доработки, выпуск обновлений и исправление дефектов для данных СЗИ не производятся.

ИНЦИДЕНТ - событие или совокупность событий, влияющие на сценарии эксплуатации АС СЗИ Заявителем и вынуждающие Заявителя обращаться за технической поддержкой.

ИНЦИДЕНТ уровня «КРИТИЧЕСКИЙ» - инцидент, при возникновении которого полностью останавливается выполнение основных сценариев эксплуатации СЗИ Заявителем.

ИНЦИДЕНТ уровня «СРЕДНИЙ» - инцидент, при возникновении которого в той или иной степени ухудшается выполнение основных сценариев эксплуатации СЗИ Заявителем.

ИНЦИДЕНТ уровня «НИЗКИЙ» - инцидент, не влияющий на выполнение основных сценариев эксплуатации СЗИ Заявителем, однако сказывающийся на функционировании СЗИ.

УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТА - присваивается Заявителем при обращении в службу технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия). Уровень критичности инцидента может быть повышен или понижен сотрудником службы технической поддержки при условии согласования этого с Заявителем.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ - период времени от момента получения обращения Заявителя службой технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) до момента ответа службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) на обращение Заявителя, а именно, до момента уведомления Заявителя по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации обращения Заявителя в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении обращению Заявителя уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации обращения может содержать запрос дополнительной информации по обращению. Время реакции зависит от уровня критичности инцидента.

ОШИБКА СЗИ - поведение СЗИ, отличающееся от описанного в документации для данных инфраструктурных условий.

ОБНОВЛЕНИЕ - любая версия программного обеспечения, выпущенная в производство, которая модифицирует или заменяет предыдущую версию программного обеспечения.

ПОДДЕРЖИВАЕМАЯ КОНФИГУРАЦИЯ - конфигурация, в которой программное обеспечение взаимодействует установленным и проверенным образом с аппаратными платформами, операционными системами, программными приложениями и сторонними продуктами; описание конфигурации приводится в документации.

АЛЬТЕРНАТИВНАЯ КОНФИГУРАЦИЯ - конфигурация, не описанная в документации СЗИ, т.е. конфигурация, в которой программное обеспечение не было протестировано, проверено или одобрено к использованию.

ОСНОВНАЯ ВЕРСИЯ - актуальная версия программного обеспечения, включающая улучшения СЗИ и дополнительную функциональность, может включать архитектурные изменения, поддержку новых платформ или операционных систем.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ОПЕРАТОРА ЗСПД СЭП (Россия)

При оказании специальной технической поддержки Оператор ЗСПД СЭП (Россия) обязуется:

- Иметь действующую лицензию ФСБ России, позволяющую осуществлять техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств.
- Обеспечить предоставление технической поддержки Заявителей с надлежащим качеством и в соответствии с установленными сроками:
 - регистрацию обращения;
 - анализ и диагностика проблемы, предоставление решений и рекомендаций по следующим вопросам:
 - особенности эксплуатации;
 - ошибки в СЗИ.
- При определении причины обращения как ошибки СЗИ и подтверждении этого факта Производителем эскалировать проблему в службу поддержки Производителя и предоставлять Заявителю достаточную информацию для решения инцидента, а именно:
 - информацию об имеющейся версии, решающей проблему;
 - информацию об имеющемся обновлении СЗИ, решающем проблему;
 - информацию о планируемых сроках выпуска версии или обновления, с помощью которых можно решить данную проблему.
- Регистрировать каждое обращение Заявителей в собственной системе управления инцидентами, возвращая по электронной почте номер зарегистрированного инцидента для идентификации обращения.

- Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу.
- Предоставлять ответы по обращению Заявителей, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по СЗИ.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАЯВИТЕЛЯ

Заявитель обязуется:

- устанавливать и использовать СЗИ в соответствии с эксплуатационной документацией;
- настроить логирование (журналирование) событий в настройках СЗИ;
- обеспечить бесперебойное электропитание аппаратных средств, на которых установлен и эксплуатируется поддерживаемый СЗИ;
- при обращении в службу технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника службы технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего Сертификата Технической Поддержки;
- при обращении в службу технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему;
- предоставлять по запросу сотрудника службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) дополнительно запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т.п. информацию);
- следовать рекомендациям службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия);
- при идентификации причины проблемы как аппаратной или запроса по поводу ремонта оборудования обратиться в ближайший сервисный центр Производителя с соответствующим запросом на ремонт оборудования.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ»

Время реакции на обращение Заявителя определяется уровнем критичности инцидента, присвоенным при регистрации обращения в службе технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия).

Если в обращении Заявителя содержится информация о совокупности инцидентов, то каждый Инцидент регистрируется в службе технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) с присвоением своего уникального номера для идентификации и с присвоением своего уровня критичности инцидента.

При отсутствии в течение 7 (семи) рабочих дней со стороны Заявителя реакции на предложенные службой технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) способ разрешения инцидента, рекомендации или реакции на запрос дополнительной информации по обращению, данное обращение считается неактуальным, и работа над этим обращением заканчивается, обращение считается закрытым, о чем Заявитель уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от Заявителя информации по закрытому обращению по прошествии 7 (семи) дней такое обращение регистрируется как новое обращение в службу технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия).

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Способы обращения в службу технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) в рамках Специальной технической поддержки:

Е-mail	5780196@nwudc.ru
Телефон	8 (812) 578-01-96
Web-форма	www.nwudc.ru

Запрос должен содержать полную информацию по существу обращения, как представлено ниже:

Номер сертификата на специальную техническую поддержку
Ключ активации СЗИ
Название организации
Контактные данные представителя компании пользователя Контактное лицо Должность E-mail Телефон
Название СЗИ
Номер версии СЗИ (включая build)
Полное и четкое описание проблемы: Как проблема проявляется? Описание и текст ошибки. Какие действия приводят к проявлению проблемы? Какие изменения в инфраструктуре или настройках ПО производили в последнее время?
Полный отчет о проблемном ПК/сервере в формате: «. html» Например, с помощью утилиты WinAudit (http://winaudit.codeplex.com) Или результат выполнения команды msinfo (msinfo32 /nfo C:\server.nfo)
Журналы Windows Event log: 1. Application (Приложение). 2. System (Система)

ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СПЕЦИАЛЬНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ»

Специальная техническая поддержка предоставляется для СЗИ, рекомендованных Регламентом подключения к ЗСПД СЭП (Россия), опубликованном на сайте Оператора ЗСПД СЭП (Россия) <https://www.nwudc.ru/>.

Специальная техническая поддержка предоставляется только по СЗИ, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Производителем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

Специальная техническая поддержка предоставляется для СЗИ, которые используются в поддерживаемой конфигурации. Поддерживаемая конфигурация описывается в документации к СЗИ и определяется версиями операционных систем, базами данных, устройствами, драйверами устройств и совместимыми приложениями. СЗИ, используемые в альтернативных конфигурациях, не поддерживаются.

Заявителям, использующим неактуальные версии СЗИ, предоставляются известные решения проблем и существующие исправления или рекомендации в проведении обновления на актуальные версии СЗИ при наличии действующего Сертификата «Специальная техническая поддержка».

В случае выявления сотрудниками службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) факта использования СЗИ с несоблюдением правил и требований эксплуатации СЗИ, рекомендованных Производителем, Заявителю может быть отказано в предоставлении технической поддержки.

В случае, когда Заявитель не может предоставить информацию о действующем Сертификате «Специальная техническая поддержка», специалисты службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) вправе отказать Заявителю в предоставлении технической поддержки.

Общение Заявителя и сотрудников службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) вправе прекратить оказание технической поддержки.

Обращения принимаются только от официальных представителей Заявителя, т.е. запросы на техническую поддержку Заявителя должен отправлять с адреса электронной почты домена организации, на которую зарегистрирован сертификат на специальную техническую поддержку.

Одновременно в работе может находиться не более трех обращений от Заявителя по одному СЗИ.

Время реакции определяется уровнем критичности проблемы, присвоенным при регистрации обращения, или в процессе работы над проблемой. Первоначально присвоенный уровень критичности может быть изменен после начала работ по решению проблемы.

Время решения инцидента может быть увеличено на время ожидания предоставления необходимой информации по существу обращения, запрашиваемой у Заявителя.

Если обращение Заявителя содержит несколько проблем, то на каждую проблему регистрируется отдельный инцидент.

Специальная техническая поддержка не оказывается в случае, если:

- истек срок технической поддержки (Сертификат специальной технической поддержки просрочен);
- СЗИ используется совместно с нелицензионными программными средствами;
- нарушены условия лицензионного соглашения.

УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Описание услуг	РЕЖИМ РАБОТЫ
Время и способ приема сообщений	
Приём обращений и консультирование по вопросам установки, эксплуатации и технической поддержки СЗИ в ЗСПД СЭП (Россия) по электронной почте Оператора ЗСПД: 5780196@nwudc.ru	В режиме 9x5 (рабочие дни МСК 9:00-18:00)
Приём обращений и консультирование по вопросам установки, эксплуатации и технической поддержки СЗИ в ЗСПД СЭП (Россия) по телефону горячей линии Оператора ЗСПД: 8 (812) 578-01-96	В режиме 9x5 (рабочие дни МСК 9:00-18:00)
Приём обращений и консультирование по вопросам установки, эксплуатации и технической поддержки СЗИ в ЗСПД СЭП (Россия) через web-форму на сайте Оператора ЗСПД: www.nwudc.ru	В режиме 9x5 (рабочие дни МСК 9:00-18:00)
Консультирование при установке СЗИ	
Рекомендации по процессу установки СЗИ объеме эксплуатационной документации	+
Консультирование при эксплуатации СЗИ	
Рекомендации по настройке и использованию СЗИ в объеме эксплуатационной документации	+
Рекомендации по «тонкой» настройке СЗИ после знакомства с особенностями системы Заказчика	+
Рекомендации по дополнительному функционалу СЗИ	+
Обновление СЗИ¹	
Оператор ЗСПД СЭП (Россия) информирует о доступных обновлениях СЗИ по запросу	+

¹ Условия обновления по действующему СЕРТИФИКАТУ СПЕЦИАЛЬНОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ:

- непрерывность поддержки;
- необходимо отдельно приобретать установочный диск;
- срок поддержки автоматически не продлевается, остается в рамках действующей.

Описание услуг	РЕЖИМ РАБОТЫ
Оператор ЗСПД СЭП (Россия) предоставляет обновление (hotfix), устраняющее дефекты, выявленные в СЗИ.	+
Оператор ЗСПД СЭП (Россия) предоставляет обновление (hotfix), а также все изменения актуальной версии СЗИ (service pack).	+
Обработка инцидентов	
Работа над инцидентами	В режиме 9x5 (рабочие дни МСК 9:00-18:00)
Ремонт или замена неисправного оборудования	
Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования (аппаратной платформы ПАК) из состава СЗИ Заявителя в соответствии с гарантийными обязательствами Производителя. Доставка не входит в стоимость.	+

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ

Критичность инцидента	Время реакции на обращения пользователей
Критичный	4 ч
Средний	8 ч
Низкий	12 ч