



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 Участниками СЭП 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 Участника СЭП, 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 Участника СЭП 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.

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

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

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 СЗИ Участником СЭП и вынуждающие Участника СЭП обращаться за технической поддержкой.

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

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

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

УРОВЕНЬ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТА - присваивается Участником СЭП 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 Участником СЭП.

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ - период времени от момента получения обращения Участника СЭП службой технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) до момента ответа службы технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия) на обращение Участника СЭП, а именно, до момента уведомления Участника СЭП по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации обращения Участника СЭП в системе управления инцидентами службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении обращению Участнику СЭП 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 Участников СЭП 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 Участнику АС СЭП 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 Участников СЭП 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 Участников СЭП, а именно:
 - готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - консультации по СЗИ.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УЧАСТНИКА СЭП

Участник СЭП 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 Участника СЭП определяется уровнем критичности инцидента, присвоенным при регистрации обращения в службе технической поддержки Оператора ЗСПД СЭП (Россия).

Если в обращении Участника СЭП 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 Участника СЭП 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 Участник СЭП уведомляется соответствующим извещением (по телефону или электронной почте).

В случае поступления от Участника СЭП 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 УЧАСТНИКОВ СЭП

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

E-mail	5780196@nwudc.ru
---------------	------------------

