

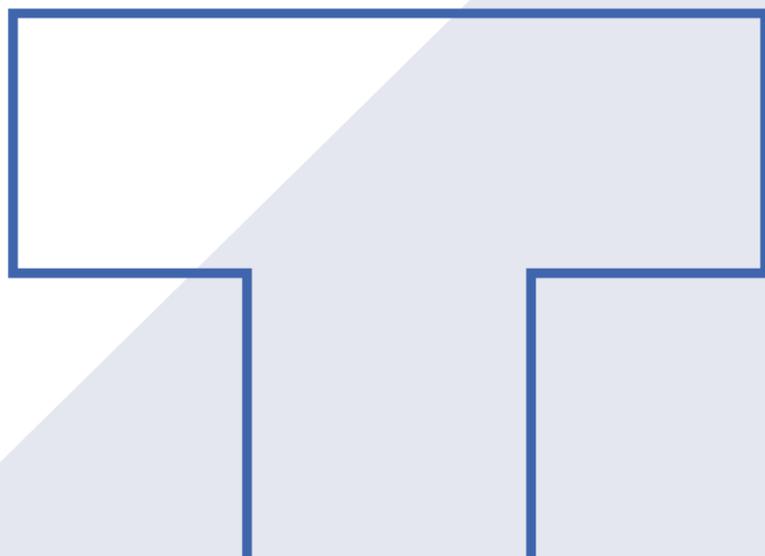


STCRYPT

ООО «СТ Крипт»

Россия, 123298, г. Москва, ул. 3-я Хорошевская, 18 к.1
+7 (495) 120-99-09
www.stcrypt.ru
info@stcrypt.ru

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО "КРИПТОКЛЮЧ"



1. Термины и определения

Заказчик – лицензиат или сублицензиат, использующий Приложение.

Время реакции – время с момента регистрации Заявки до отправки Лицензиату сообщения от назначенного ответственного специалиста Лицензиара о приёме Заявки в работу.

Время решения – время с момента окончания времени реакции до исполнения Заявки (или предоставления временного решения, понижающего приоритет запроса).

Запрос на обслуживание, сервисный запрос (далее – Запрос) – любое зарегистрированное обращение уполномоченных представителей Лицензиата в Службу технической поддержки и сопровождения Лицензиара. Запрос регистрируется путем отправки запроса на адрес электронной почты Лицензиара info@stcrypt.ru, в случае критичности обращения дублируется звонком на телефон Лицензиара +7-495-120-99-09 с использованием телефонной связи Лицензиара.

Инцидент – сбой в работе Приложения, который приводит или может привести к снижению качества предоставляемых с помощью Приложения информационных услуг.

Клиент, пользователь – пользователь информационной системы Лицензиата, совместно с которой используется Приложение.

Мобильное устройство – портативный персональный компьютер или абонентское устройство мобильной связи Пользователя с доступом в сеть Интернет.

Обходное решение – временное решение выявленных инцидентов/ошибок/проблем, требующее в дальнейшем замены на окончательное, более полное решение.

Ошибка – несоответствие работы Приложения переданной документации или требованиям Лицензиата, подтвержденным Лицензиаром как реализованные в рамках выполненных работ и вошедшие в объем сопровождения.

ПО – программное обеспечение.

Прикладная система – информационная система Лицензиата, осуществляющая взаимодействие с Приложением

Приложение – мобильное приложение КристоКлюч для реализации мобильной электронной подписи.

Проблема – неизвестная корневая причина одного или группы инцидентов.

Техническая поддержка – консультации по эксплуатации и администрированию Приложения, восстановление работоспособности после сбоев / инцидентов, устранение обнаруженных в процессе эксплуатации дефектов, передача обновлений используемого Лицензиатом Приложения.

Ответственное контактное лицо – это уполномоченный представитель Лицензиата или Лицензиара, ответственный за осуществление своевременной связи между Лицензиатом и Лицензиаром по техническим, организационным или иным вопросам в период срока оказания технической поддержки.

Служба технической поддержки и сопровождения Лицензиара (далее – СТПИС Лицензиара) – это функциональное подразделение Лицензиара, непосредственно осуществляющее оказание технической поддержки.

Продуктивная среда – установленный на территории Лицензиата за счет его средств программный комплекс, использующийся для промышленной эксплуатации Приложение.

Тестовая среда – установленный на территории Лицензиата за счет его средств программный комплекс, используемый для воспроизведения ошибок, выявленных в процессе промышленной эксплуатации Системы на промышленном стенде Лицензиата.

Технический персонал Лицензиата (далее – ТПЛ) – это группа технических специалистов Лицензиата, отвечающая за поддержку Приложения.

2. Общие сведения

- 2.1 Настоящий документ определяет минимальные требования к предоставлению технической поддержки Приложения.
- 2.2 Техническая поддержка оказывается сервисным центром Лицензиара. Лицензиаром является ООО «СТ Крипт».

3. Состав и количество предоставляемой технической поддержки

- 3.1 В состав технической поддержки входит:
 - регистрация Запросов отправки запроса на адрес электронной почты Лицензиара (в электронном письме), количество запросов неограниченно;
 - анализ и решение инцидентов, неограниченно;
 - анализ и устранение проблем (в рамках решения инцидентов);
 - консультации по использованию функциональности Приложения (по телефону, с использованием электронной почты Лицензиара (в электронном письме), не более 20 консультаций в год;
 - консультации по техническим вопросам эксплуатации Приложения (по телефону, с использованием электронной почты Лицензиара), неограниченно.

4. Время оказания технической поддержки

- 4.1 Время оказания технической поддержки определяется в соответствии с важностью (приоритетом):
 - Критичная – с 08:00 до 20:00, в т. ч. нерабочие праздничные дни, установленные законодательством Российской Федерации.
 - Высокая, Средняя, Низкая – с 10:00 до 18:00 часов (время московское) кроме нерабочих праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации. Временные ограничения на регистрацию Заявок через электронную почту отсутствуют.

5. Место, срок оказания технической поддержки

- 5.1 Срок оказания технической поддержки составляет срок действия Лицензионного договора на право использования Приложения.
- 5.2 Оказание технической поддержки производится по месту расположения Лицензиара.
- 5.3 Необходимость выезда Лицензиара на территорию Лицензиата определяется в процессе анализа/исполнения Запросов, зарегистрированных путем отправки запроса на адрес электронной

почты Лицензиара. Инициатором выезда может выступать как Лицензиат, так и Лицензиар, но при обязательном согласовании выезда с обеих сторон (уточняются дата и время выезда, состав команды со стороны Лицензиара, перечень решаемых задач).

6. Качество предоставляемой технической поддержки

- 6.1 В ходе предоставления технической поддержки необходимо обеспечить следующие параметры качества обслуживания (время реакции и время решения), определяемые в соответствии с важностью (срочностью) технической поддержки, а также исходя из её влияния в конкретном случае.
- 6.2 **Важность** технической поддержки определяется как:
- Критичная – недоступность информационной поддержки приводит к прерыванию работы важнейших бизнес процессов Лицензиата;
 - Высокая – недоступность информационной поддержки приводит к прерыванию работы некоторых бизнес процессов Лицензиата;
 - Средняя – недоступность информационной поддержки оказывает опосредованное влияние на бизнес процессы Лицензиата (например, снижение качества автоматизированной поддержки из-за неактуальности данных, увеличение сроков получения отчетности и т.п.);
 - Низкая – недоступность информационной поддержки оказывает несущественное влияние на бизнес процессы Лицензиата.
- 6.3 **Влияние** инцидента определяется по количеству и характеру затронутых пользователей и/или Клиентов Лицензиата:
- А (Авария) – инцидент имеет массовый характер и влияет на большое количество пользователей и т.п.;
 - В – инцидент влияет на небольшое количество отдельных пользователей;
 - С – основное негативное влияние Инцидента на пользователей и бизнес-процесс может быть незамедлительно (или уже) устранено применением временного (обходного) решения;
 - D – редко возникающие кратковременные перерывы предоставления информационной поддержки для отдельных пользователей;
 - E – не Инцидент (например, консультация, регламентные работы или доработка).
- 6.4 На основании общей важности и конкретного влияния определяется приоритет обслуживания и соответствующие время реакции и время решения (таблица 1).

Таблица 1 - Приоритет обслуживания

Важность / Влияние	А	В	С	Д	Е
Критичная	Критический	Высокий	Средний	Низкий	Низкий
Высокая	Высокий	Средний	Средний	Низкий	Низкий
Средняя	Средний	Средний	Низкий	Низкий	Низкий
Низкая	Низкий	Низкий	Низкий	Низкий	Низкий

6.5 За первоначальное назначение приоритета запроса отвечает Лицензиат, Лицензиар отвечает за исполнение запроса согласно его приоритету. Ниже приведены таблицы с указанием сроков (в часах), отводимых на предоставление технической поддержки в зависимости от её важности и влияния с момента получения и регистрации Запроса Лицензиаром.

Таблица 2 - Время реакции (в часах)

Важность / Влияние	A	B	C	D	E
Критичная	1	2	2	4	8
Высокая	2	2	2	4	8
Средняя	2	2	4	4	8
Низкая	4	4	4	4	8

Таблица 3 - Время решения (в часах)

Важность / Влияние	A	B	C	D	E
Критичная	4	8	16	40	По согласованию, но не более 80
Высокая	8	16	24	40	По согласованию, но не более 80
Средняя	24	24	40	80	По согласованию, но не более 100
Низкая	40	40	80	80	По согласованию, но не более 120

- 6.6 Для запросов с критическим приоритетом возможно применение обходного решения, позволяющее понизить влияние и, соответственно, приоритет Запроса.
- 6.7 После понижения приоритета Запроса по согласованию с Лицензиатом, Лицензиар обязан продолжать заниматься решением Инцидента в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому уровню влияния и приоритета
- 6.8 Учет часов ведётся только в пределах времени, указанного в п.4 настоящего Технического задания

7. Порядок оказания технической поддержки

7.1 Порядок размещения Запроса.

Заказ технической поддержки осуществляется путем отправки запроса на адрес электронной почты Лицензиара. Если Запрос имеет критический приоритет, оно должно быть продублировано звонком не позднее 15 мин с момента направления запроса Лицензиатом в СТПИС Лицензиара с использованием телефонной связи.

Запрос, направляемый Лицензиатом, должен содержать следующую информацию:

-
- дату Запроса,
 - ФИО Лицензиата;
 - контактный адрес электронной почты Лицензиата;
 - содержание Запроса;
 - приоритет Запроса (как его оценивает Лицензиат).
 - контактный телефон Лицензиата;

Запрос не должен содержать обращение за более чем одним Инцидентом (устранением инцидента, консультацией по вопросу и т.п.). Следует размещать отдельные Обращения по каждому конкретному случаю.

7.2 Порядок обработки Запроса

Лицензиар инициирует работы с момента получения Запроса, осуществляет проверку на целостность и полноту описания возникших проблем.

Время реакции Лицензиара на Запрос Лицензиата определяется в соответствии с уровнем критичности, присвоенным при регистрации или в процессе работы над Запросом.

При отсутствии в Запросе необходимой информации или наличии противоречий в его данных Лицензиар запрашивает дополнительные сведения у Лицензиата, направившего Запрос, с отражением состава запроса.

Срок предоставления Лицензиатом дополнительных сведений по Запросу составляет не более 3 (трех) рабочих дней с момента отправки такого запроса Лицензиаром. В случае не предоставления запрашиваемых сведений в установленный срок Запрос переклассифицируется по важности.

Сроки решения обусловлены временем реакции, приоритетом инцидента.

Лицензиар может предложить Лицензиату понизить приоритет или изменить тип Запроса, а также запросить дополнительную информацию, необходимую для анализа и устранения проблемы. Время предоставления информации Лицензиатом не входит в общий срок устранения проблемы (решения Запроса).

Лицензиар уведомляет в рамках Запроса Лицензиата об отклонении в случаях выявления в сформированных Запросах Лицензиата проблемного поведения, связанного с некорректным получением, обработкой, хранением и передачей данных или недостаточной производительностью в продуктах стороннего производителя.

По завершению рассмотрения Запроса Лицензиар дает требуемый ответ (решение, рекомендации).

В ответе Лицензиара на Запрос должно содержаться следующее:

- решение или разъяснение/консультация по существу заданного вопроса
- последовательность действий, исправляющих ошибку и/или ее последствия.

В случае отсутствия от Лицензиата подтверждения/неподтверждения предоставленного ответа на Запрос в течение 3 (трех) рабочих дней с момента предоставления решения по Запросу, оно автоматически признается Лицензиаром решенным/закрытым.

В случае, если в предоставленном решении по Запросу не получен ответ по существу заданного вопроса, Лицензиат может в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в его адрес решения не подтвердить его и вернуть Запрос в работу с указанием причины возврата и обоснованием без изменения первоначальной темы Запроса с ответом.

7.3 Приоритет исполнения Запроса

Если приоритет Запроса, определённый изначально Лицензиатом, не соответствует условиям, указанным в пункте 6, СТПИС Исполнителя меняет приоритет соответствующим образом после согласования с Лицензиатом путем направления соответствующего электронного письма с использованием электронной почты на электронный адрес Лицензиата. В случае согласования изменения приоритета Лицензиатом, Лицензиар выполняет Запрос в соответствии с установленным приоритетом.

7.4 Анализ и решение Проблем

Для анализа Проблем как неизвестной причины одного или группы Инцидентов организуется совместная работа Лицензиата и Лицензиара. При этом Лицензиат обеспечивает следующие условия:

- привлечение специалистов Лицензиата, отвечающих за работу других информационных систем, интегрированных с Приложением;
- предоставление Лицензиару логов информационных систем, интегрированных с Приложением в случае наличия технической и правовой;
- консультации специалистов Лицензиара с разработчиками интегрируемых систем на стороне Лицензиата;
- консультации с разработчиками интеграционных систем на стороне Лицензиата.

Если для устранения Проблемы требуется доработка Приложения (разработка дополнительной функциональности), то данная работа лежит за рамками технической поддержки.