

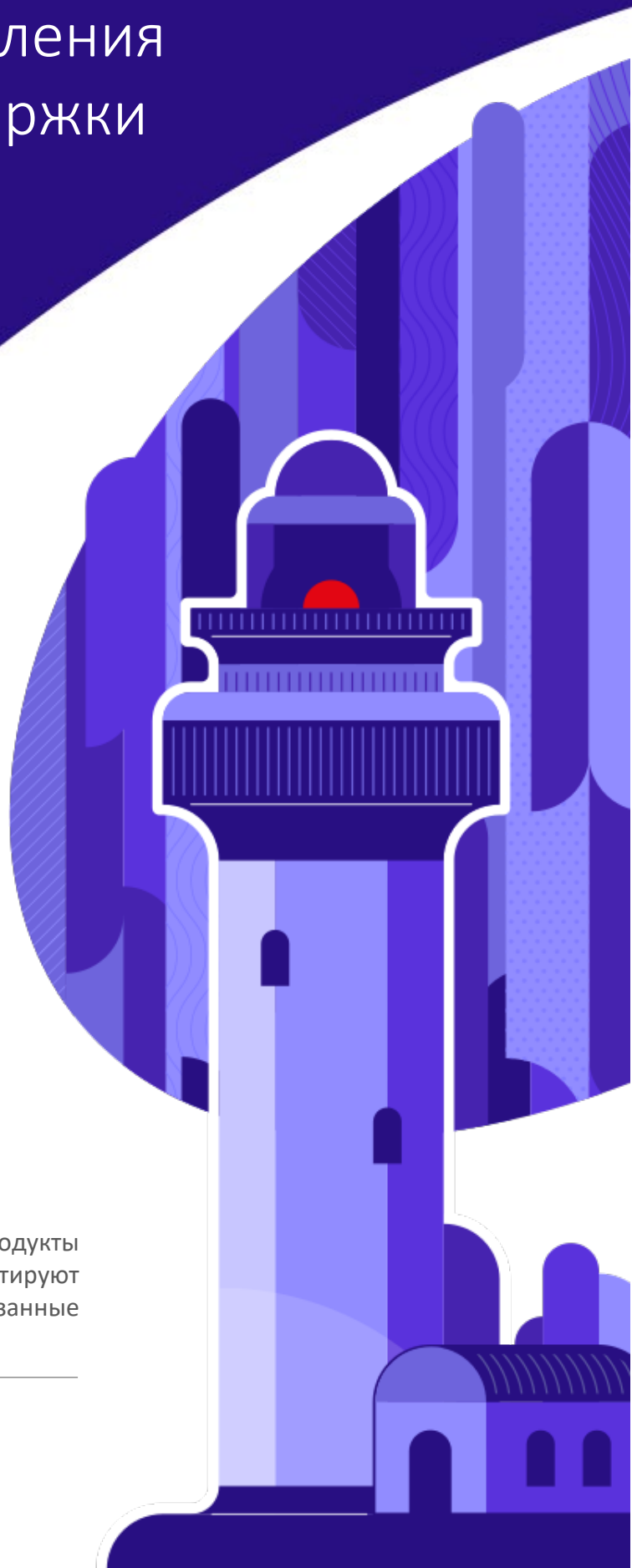


# Условия предоставления технической поддержки

ООО «С-Терра СиЭсПи»

Настоящие условия распространяются на продукты компании ООО «С-Терра СиЭсПи» и регламентируют порядок действий, сроки и иные условия, связанные с оказанием услуги «Техническая поддержка».

---



## Общие положения

Правила и способы обращения за услугой «Техническая поддержка» определяются в соответствии с выбранным и приобретенным Пользователем уровнем сервиса Технической поддержки.

## Термины и определения

**Компания** – общество с ограниченной ответственностью «С-Терра СиЭсПи».

**Партнер** – юридическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Компанией и осуществляющее распространение Продуктов Пользователям.

**Лицензия** – документ на бумажном носителе формата А4, составленный Компанией по установленной ею форме и содержащий ключ установки Продукта.

**Пользователь** – юридическое лицо, указанное в Лицензии на использование Продукта, или его полномочный представитель.

**Служба** – служба технической поддержки Компании, осуществляет взаимодействие с Пользователями по созданным Инцидентам в соответствии с утверждёнными регламентами, инструкциями, типовыми сценариями.

**Техническая поддержка (ТП)** – техническое сопровождение Продуктов Компании: консультации по установке, настройке Продукта, предоставление обновлений и иные действия на условиях, указанных в данном документе.

**Уровни сервиса ТП** – доступные Пользователям пакеты предоставляемых сервисов при оказании услуги «Техническая поддержка».

**ЕЛК** – единый личный кабинет Пользователя на сайте Компании, к которому предоставлены учетные записи: <https://s-terra.ru/cabinet/>.

**Продукт** – программа, программный комплекс производства Компании или программно-аппаратный комплекс (ПАК) с предустановленным на него программным комплексом или программой производства Компании. Продукт может являться средством криптографической защиты информации или включать его в свой состав. Эксплуатация СКЗИ должна проводиться в соответствии с эксплуатационной документацией, предусмотренной Формуляром на СКЗИ и в соответствии с разделом V Приказа ФСБ РФ от 09.02.2005 N 66 «Об утверждении Положения о разработке, производстве, реализации и эксплуатации шифровальных (криптографических) средств защиты информации (Положение ПКЗ-2005)».

**Сценарий** – описание типового способа применения Продуктов, разработанного и прошедшего тестирование в лаборатории Компании. Сценарии доступны на сайте Компании: <https://doc.s-terra.ru>.

**Запрос** – обращение Пользователя, зафиксированное в ЕЛК.

**Инцидент** – зафиксированный Пользователем случай отклонения функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации, любое событие, не являющееся частью стандартных сценариев Продукта, которое привело или может привести к нарушению его функционирования.

**Анализ инцидента** – полное исследование Инцидента с целью его локализации и решения.

**Приоритет Инцидента** – категория, используемая для определения относительной важности Инцидента. Приоритет базируется на влиянии Инцидента на деловые операции Пользователя и используется для определения требуемого времени реакции.

**Проблема** – отклонение функциональности Продукта от норм, заявленных в пользовательской документации, являющееся причиной Инцидентов

**Автоматизированный канал оповещения** – это любой из доступных каналов оповещения: e-mail, SMS и т.п., через который в автоматическом режиме, т.е. без участия человека, выполняется оповещение Пользователя и выполняется получение обратной связи от Пользователя по факту решения проблемы Пользователя по работе Продукта.

## Правила оказания услуг

Для того чтобы начать пользоваться услугой «Техническая поддержка», необходимо пройти процедуру регистрации в Едином личном кабинете (ЕЛК) на официальном сайте Компании [www.s-terra.ru](http://www.s-terra.ru).

## Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязуется:

- Обеспечить предоставление ТП с надлежащим качеством, в соответствии с установленными сроками и приобретенным Уровнем сервиса ТП.
- Обеспечить регистрацию всех Запросов Пользователя в Службу, присвоение номера каждому зарегистрированному Инциденту.
- Предоставлять Пользователю информацию о ходе решения Запроса.
- Предоставить информацию об имеющейся версии Продукта, решающей Проблему, или предоставить информацию о планируемых сроках выпуска новой версии, которая может решить Проблему Пользователя, или предоставить информацию о возможном обходном пути решения Проблемы Пользователя, если такой существует.

## Обязанности Пользователя

Пользователь обязуется:

- Установить и использовать Продукт в соответствии с документацией на Продукт.
- Обращаться за услугой Технической поддержки в соответствии с правилами в зависимости от Уровня сервиса ТП.
- Предоставлять информацию о номере Лицензии Продукта, с которым связано обращение.
- Предоставлять максимально полную информацию, которая описывает возникшую Проблему.
- Выполнять все рекомендации сотрудника Службы и предоставлять дополнительную информацию в случае её необходимости.

## Приоритеты Инцидентов

Приоритет	Описание ситуации	Меры
Критический	Продукт не выполняет основные функции – шифрование трафика и/или контроль доступа, – что приводит к нарушению безопасности деловых операций Пользователя	Компания и Пользователь готовы в срочном порядке выделить необходимые ресурсы и работать над разрешением проблемы.

Высокий	Продукт функционирует неадекватно, что приводит к ухудшению работоспособности сети Пользователя и простоя в проведении деловых операций Пользователя.	Компания и Пользователь выделяют и резервируют ресурсы, необходимые для решения проблемы.
Средний	Продукт функционирует с нарушениями, что оказывает незначительное влияние на деловые операции Пользователя.	Компания и Пользователь выделяют и резервируют ресурсы, необходимые для решения проблемы.
Низкий	Продукт функционирует в штатном режиме. Необходима информация о возможностях Продуктов. Приобретены новые Продукты. Необходима помощь по их установке или настройке. Отрицательное влияние на деловые операции Пользователя отсутствует.	Компания и Пользователь выделяют и резервируют ресурсы, необходимые для решения проблемы.

## Ограничения в предоставлении услуг технической поддержки

- ТП предоставляется только по Продуктам компании ООО «С-Терра СиЭсПи» в соответствии с эксплуатационной документацией.
- Компания не несёт ответственности за программное обеспечение других производителей.
- ТП не предоставляется в случае выявления факта неработоспособности Продукта по причине установки Пользователем в ПАК дополнительного оборудования или программного обеспечения без согласования с Компанией.
- Возобновление оказания ТП возможно после приведения ПАК в изначальное состояние.
- Пользователям неактуальных версий Продуктов предоставляются известные решения Проблем и рекомендуется приобрести обновление на актуальную версию.
- По одному Продукту от Пользователя может быть только три запроса одновременно.
- Время реакции определяется в зависимости от выбранного Уровня сервиса ТП.
- Первоначально присвоенный Приоритет Инцидента может быть изменен сотрудником Службы в процессе решения проблемы.
- Длительность решения Инцидента может быть увеличена на время ожидания информации от Пользователя, если от него требуются дополнительные сведения.
- Общение Пользователя и сотрудника Службы должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки. Запрещены оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник Службы вправе отказать в оказании услуг ТП.
- Запросы в Службу с лицензиями, по которым истек срок действия договора на предоставление технической поддержки, будут обрабатываться с низшим приоритетом, без каких-либо обязательств по времени реакции. Выдача обновлений и других материалов будет приостановлена.

## Условия оказания ТП в рамках различных Уровней сервиса ТП

	Уровни сервиса ТП		
	Стандартный	Расширенный	Премиальный
<b>Время реакции на Запрос в зависимости от Приоритета Инцидента, часы</b>			
Критический	4	1	0,5
Высокий	8	4	2
Средний	10	6	4
Низкий	16	8	8
<b>Способ и время консультирования и приема сообщений</b>			
ЕЛК, электронная почта, с 9:00 до 18:00, с пн. до пт.	x	x	x
ЕЛК, электронная почта, 24 x 7		x	x
Телефон, с 9:00 до 18:00, с пн. до пт.	x	x	x
Телефон, 24 x 7			x
Любые виды коммуникации, согласованные заранее, 24 x 7			x

## Перечень услуг

Услуги	Уровни сервиса ТП		
	Стандартный	Расширенный	Премиальный
Консультации по установке Продуктов	x	x	x
Консультации по настройке Продуктов	x	x	x
Консультации по использованию Сценариев	x	x	x
Консультации по обновлению Продуктов	x	x	x
Ремонт оборудования в соответствии с гарантийными обязательствами	x	x	x
Персонализированные рекомендации по оптимизации функциональности Продуктов		x	x
Разработка специализированных сценариев и решений для расширения функциональности ПАК <i>*По согласованию с Менеджером</i>		x	x

Дистанционная консультация в формате видеоконференцсвязи для диагностики и решения Проблемы	x	x
Диагностика, ремонт оборудования	x	x
Выпуск персонализированных исправлений и настроек конфигурации, устраняющих уязвимости		x
Предоставление комплектов обновления ПО Продуктов на льготных условиях		x
Предоставление подменного оборудования на время ремонта		x
Помощь выделенного инженера		x

Приём обращений и дополнительной информации в ЕЛК осуществляется круглосуточно.

При отправке обращения в ТП Пользователь указывает следующую информацию:

- Контактные данные Пользователя (*наименование организации, ФИО, должность, телефон, e-mail*).
- Версия и наименование Продуктов.
- Номер лицензии Продуктов, при эксплуатации которых наблюдается Проблема.
- Производитель и версия средства криптографической защиты информации (СКЗИ).
- Операционная система.
- Описание Проблемы и последовательности действий, приводящих к ее появлению.

### Каналы обращений Пользователей

- Персональный раздел ТП в едином личном кабинете: <https://s-terra.ru/cabinet/>
- Электронная почта: [support@s-terra.ru](mailto:support@s-terra.ru)
- Телефон: +7 (499) 940-90-71