

Регламент технической поддержки Специального программного обеспечения, входящего в Типовое решение по информационной безопасности

Версия 1.0

на 8 листах

Москва 2022

ИСТОРИЯ ДОКУМЕНТА

Версия	Дата	Автор	Комментарии
1.0	17.03.2022	Солодов Е.В.	Разработка документа

СОДЕРЖАНИЕ

Термины и определения	4
1. Общие положения.....	6
2. Обязанности сторон по оказанию поддержки	6
2.1 Обязанности Вендора	6
2.2 Обязанности Заказчика.....	6
3. Режим работы и каналы связи	7
3.1 Режим работы	7
3.2 Каналы связи.....	7
4. Уровни оказания сервиса	7

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
ГУЦ	Головной Удостоверяющий Центр Министерства цифрового развития связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Единая биометрическая система, ЕБС	Единая информационная система персональных данных, обеспечивающая обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»
ИС	Информационная система
Смежные ИС	ЕСИА, СМЭВ, ЕБС
СМЭВ 3.x	Единая система межведомственного электронного взаимодействия, функционирующая в соответствии с Методическими рекомендациям по работе со СМЭВ версии 3.x (опубликованы по адресу smev3.gosuslugi.ru)
СПО	Специальное Программное Обеспечение программно-аппаратного комплекса электронной подписи биометрических данных при подключении к Единой биометрической системе, разработанное ПАО «Ростелеком»

Термин	Определение
Типовое решение по информационной безопасности (ТИБ)	Программно-аппаратный комплекс электронной подписи биометрических данных при подключении к Единой биометрической системе, разработанное ПАО «Ростелеком»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий регламент распространяется на Продукт «Типовое решение по информационной безопасности» (далее – ТИБ) и устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке сотрудниками ПАО «Ростелеком» (далее – Вендор).

Право на использование технической поддержки имеют следующие участники:

- Ответственный интегратор (далее – Интегратор), авторизованный Вендором и имеющий действующий договор с ПАО «Ростелеком».
- Пользователь Продукта «ТИБ» (далее – Заказчик), имеющий действующий договор с Интегратором.
- Потенциальные пользователи, которые планируют приобретение Продукта (оказывается только консультационная поддержка).

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ

2.1 Обязанности Вендора

- Обеспечить предоставление технической поддержки Прикладного ПО в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками;
- Регистрировать поступающие обращения и присваивать им идентификационный номер по установленным каналам связи;
- Предоставлять информацию о ходе решения или решении зарегистрированных обращений;
- В отдельных сложных случаях, связанных с «воспроизведением» проблемы, Вендор может увеличить срок предоставления решения по заявке, обязательно своевременно уведомив об этом Заказчик.

Вендор не несет ответственности за доступность и работоспособность смежных информационных систем таких как СМЭВ, ЕСИА и ЕБС.

Вендор не несет ответственности по времени и срокам внедрения ТИБ в инфраструктуру Заказчика, если иное не оговорено дополнительными условиями.

2.2 Обязанности Заказчика

При обращении в службу поддержки Заказчик/Интегратор обязан предоставить:

- Номер и дату действующего договора на оказание услуг по технической поддержке;
- Описание, которое максимально полно и доступно пересказывает смысл возникшего вопроса;
- Скриншоты, видеозаписи, лог-файлы, которые визуально отражают суть вопроса (по возможности);

Выполнять рекомендации специалистов службы поддержки Вендора и предоставлять запрашиваемую информацию в полном объеме;

3. РЕЖИМ РАБОТЫ И КАНАЛЫ СВЯЗИ

3.1 Режим работы

Приём и регистрация обращений осуществляется 24/7, по каналам связи, установленными данным регламентом.

Ответ по зарегистрированному обращению предоставляется в период с 9:00 до 19:00 по московскому времени в официальные рабочие дни, установленные Правительством Российской Федерации. Срок исполнения заявки, в соответствии с типом запроса, указан в Таблице 1 настоящего Регламента.

3.2 Каналы связи

Адрес электронной почты: support_tib@bio.rt.ru.

4. УРОВНИ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА

Таблица 1. Приоритет запросов и сроки обработки запросов.

Приоритет запроса	Описание	Время решения
3 приоритет (Низкий)	<p>К запросам 3-го приоритета относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • консультации по работе, конфигурированию сервиса; • консультации по рабочей документации; • запросы на внесение изменений в рабочую документацию; • обратная связь о качестве сервиса. 	5 рабочих дней

Приоритет запроса	Описание	Время решения
2 приоритет (Средний)	<p>К запросам 2-го приоритета относятся ситуации (за исключением проблем, связанных с изменениями методических рекомендаций и форматов смежных ИС):</p> <ul style="list-style-type: none"> • - значительное увеличение времени обработки на стороне СПО; • - утрата неключевой функции, при доступности ключевой. 	3 рабочих дня
1 приоритет (Высокий)	<p>К запросам 1-го приоритета относятся аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой способности СПО обеспечивать свою функциональность, за исключением ситуаций, когда аварийная ситуация вызвана недоступностью одной из смежных ИС.</p>	1 рабочий день