

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Список терминов и определений

1.1. Регламент – настоящий регламент оказания услуг технической поддержки и сервисного обслуживания.

1.2. **Договор** – Договор, заказ, дополнительное соглашение, приложением к которому является настоящий Регламент.

1.3. **Заказчик и Исполнитель** – стороны, определенные в Договоре.

1.4. **Услуги** – предоставляемые в соответствии с Регламентом услуги технической поддержки и сервисного обслуживания.

1.5. **Заказанные услуги (сервисные услуги)** – в зависимости от выбранного Заказчиком пакета поддержки Услуг, необходимые для приведения к состоянию: «Нормальное функционирование», перечисленные в п. 6 «Описание сервисных программ» настоящего Регламента.

1.6. **ПАК, комплекс** – программно-аппаратный комплекс или аппаратно - программный комплекс (АПК) технических и программных средств (программного обеспечения), работающих совместно для выполнения установленных действий при проведении оперативно-розыскных мероприятий.

1.7. **ПО** – программное обеспечение (программа для электронных вычислительных машин или база данных), обеспечивающее выполнение установленных действий при проведении оперативно-розыскных мероприятий.

1.8. **КЕ (Конфигурационная единица)** – IT-компонент, принятый на обслуживание. Каждая КЕ может состоять из других КЕ. КЕ могут быть ПАК, технические средства, ПО, активные и пассивные сетевые элементы, серверы, системные блоки и др.

1.9. **Нормальное функционирование** – состояние КЕ, в котором функциональность и технические характеристики комплекса соответствуют, прописанным в договоре/заказе, в соответствии с которым приобретался комплекс.

1.10. **Состояние неисправности** – состояние отличное от состояния Нормальное функционирование. Означает наличие проблемы, требующей для своего решения помощи со стороны Исполнитель и/или Заказчик.

1.11. **Уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя** – уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя для взаимодействия при оказании Услуг.

1.12. **СТП** – служба технической поддержки Исполнителя.

1.13. **Ответственный инженер Заказчика и Исполнителя** – инженеры Заказчика и Исполнителя, назначаемые для работы над каждой Заявкой отдельно.

1.14. **Заявка** – запрос/уведомление об устранении неисправности, направленный Исполнителю через указанные в Договоре контакты СТП Исполнителя Уполномоченными представителями Заказчика.

1.15. **Статус Заявки** – краткое описание текущего состояния Заявки, установленное Регламентом.

1.16. **Инициатор Заявки** – Уполномоченный представитель Заказчика, сообщающий Исполнителю о проблеме. В ряде случаев инициатором Заявки может выступать Исполнитель.

1.17. **Приоритет Заявки** – уровень критичности проблемы, описанной в Заявке, определяется инициатором Заявки по согласованию с Исполнителем. Используемые приоритеты:

- **Высокий приоритет:** полный отказ КЕ, частичный отказ КЕ, который приводит к полному прекращению функционирования КЕ, любой сбой или отказ, вследствие которого КЕ становится опасной для эксплуатации и обслуживающего персонала.
- **Средний приоритет:** сбой в работе одной или нескольких КЕ, не приводящий к полному отказу взаимодействия между КЕ и ПУ СОПМ, частичная потеря работоспособности, слабо затрагивающей основную функциональность КЕ;

существенному снижению производительности и другим нарушениям в работе комплекса, которые определяются Исполнителем как Заявки, имеющие средний приоритет.

- **Низкий приоритет:** сбой в работе одной или нескольких КЕ, приводящий к незначительной потере работоспособности, не затрагивающей основную функциональность КЕ; незначительному снижению производительности и другим нарушениям в работе комплекса, которые определяются Исполнителем как Заявки, имеющие низкий приоритет. Сюда же относятся Заявки, имеющие своей целью получить консультацию по работе комплекса и все прочие Заявки, не попадающие в перечень Заявок с высоким и средним приоритетом.

1.18. Фиксированное время - установленные в соответствии с Заказанной услугой временные рамки выполнения действий по решению Заявки, измеряемое рабочими и астрономическими часами:

ftw - рабочие часы с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни за исключением, выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней;

fta - астрономические часы в независимости от выходных и праздничных дней.

1.19. Рабочее время - с 09.00 до 18.00 по московскому времени за исключением выходных дней (суббота и воскресенье), а также федеральных праздников.

1.20. Время обслуживания - время оказания Услуги в зависимости от Заказанных услуг. Работа по Заявке ведется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени (8x5), за исключением выходных и праздничных дней, или в режиме 24x7 (см. п.6 Регламента).

1.21. Время реакции - максимальный срок с момента направления Заявки, в течение которого Исполнитель подтверждает Инициатору Заявки по электронной почте получение Заявки и приступят к оказанию Услуги, указанной в Заявке. Время реакции определяется приоритетом Заявки.

1.22. Время исполнения Заявки - время, в течение которого должны быть выполнены работы по приведению КЕ в состояние Нормальное функционирование. Начинается с момента подтверждения удаленного доступа до момента получения подтверждения от Заказчика о приведении КЕ в состояние Нормальное функционирование. Время ожидания информации от заявителя не учитывается.

В отношении Заявок, для которых предусмотрен способ обработки «Выезд на место эксплуатации КЕ», время исполнения Заявки отсчитывается с момента прибытия специалиста Исполнителя к Заказчику и до момента получения подтверждения от Заказчика о приведении КЕ в состояние Нормальное функционирование. Время в пути и ожидания информации от Заявителя не учитывается.

1.23. Временное решение - примененное Исполнителем решение Заявки, принятое Заказчиком как необходимое и достаточное для возобновления работоспособности КЕ в рамках данной Заявки до уровня на момент появления неисправности, но не гарантирующее выявления причин ее возникновения. После применения Временного решения возможны некоторые ограничения функционирования КЕ и может потребоваться от Исполнителя и/или Заказчика проведение дополнительных работ в рамках отдельной Заявки по реализации Окончательного решения с целью профилактики повторения неисправности.

1.24. Окончательное решение - примененное Исполнителем решение Заявки, принятое Заказчиком как необходимое и достаточное для нормального функционирования КЕ.

1.25. Удаленный доступ (УД) - удаленное подключение диагностических средств Исполнителя к комплексу Заказчика с целью оказания Услуги.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания Исполнителем Услуг в отношении КЕ Заказчика на основании Договора и является неотъемлемой частью Договора, если Стороны не установили в Договоре иной порядок оказания Услуг.

2.2. Основной целью настоящего Регламента является установление порядка взаимодействия и уточнение условий оказания Услуг специалистами Исполнителя, осуществляющих техническую поддержку КЕ со специалистами Заказчика.

2.3. Настоящий Регламент принимается к исполнению лицами, ответственными за обслуживание КЕ, как со стороны Заказчика, так и со стороны Исполнителя.

2.4. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг сервисного обслуживания приведено в п. 6 настоящего Регламента.

2.5. В случае, если положения настоящего Регламента противоречат условиям Договора, то подлежат применению условия Договора.

2.6. Заказчик считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями Регламента с момента заключения Договора или иной даты, указанной в Договоре.

3. Работа с Заявками

3.1. Для взаимодействия с Исполнителем по решению технических вопросов Заказчик определяет своих сотрудников, обладающих соответствующей квалификацией и именуемых в дальнейшем Уполномоченным представителем Заказчика и Координатором Договора, и направляет Исполнителю контактные данные (Ф.И.О., должность, электронная почта, телефон) указанных лиц по адресу электронной почты, указанному в Договоре в течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения Договора или иным способом, определенным в Договоре.

3.2. Подача и регистрация Заявки

Заявка может быть подана в СТП Исполнителя Инициатором Заявки по адресам электронной почты или контактному номеру телефона СТП Исполнителя, указанным в Договоре.

В случае подачи Заявки не Уполномоченным лицом, Исполнитель оставляет за собой право не принимать Заявку в работу с уведомлением Координатора Договора со стороны Заказчика.

Заявки регистрируются Исполнителем в режиме 8x5 или 24x7 согласно Времени обслуживания.

3.3. Содержание Заявки

Для ускорения процесса обработки Заявок заявитель, при подаче Заявки, сообщает следующие обязательные сведения:

- информацию о заявителе (представитель Заказчика);
- сведения о КЕ, где наблюдается проблема (одна Заявка должна быть подана не более чем на одну КЕ);
- тема Заявки (краткое описание проблемы);
- описание проблемы (дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть Заявки);
- приоритет Заявки.

3.4. Статусы Заявки

Статусы Заявок устанавливаются Исполнителем в ходе работы над Заявкой.

Основные статусы:

Название статуса	Описание статуса
Зарегистрирована	Заявка зарегистрирована
В работе	Заявка взята в работу Ответственным инженером Исполнителя
Ожидание ответа Заказчика	Ожидание дополнительных сведений от Заказчика, согласование с уполномоченным органом возможности УД на КЕ.
Решена	Произведены работы по ремонту оборудования/ обновлению ПО / консультации, в результате которых проблема была устранена (либо сервисный запрос разрешен).
Закрыта	Получено подтверждение Заказчика, Заявка закрыта

3.5. Способы обработки Заявок

Возможные способы обработки Заявок определяются Заказанной услугой. В случае, если Заказанной услугой предусмотрено несколько способов обработки Заявок, то способ выбирается Ответственным инженером Исполнителя.

При необходимости, если такой способ обработки Заявок определен Заказанной услугой, Заказчик обязан обеспечить присутствие своего ответственного инженера, по согласованию с Исполнителем, на месте эксплуатации КЕ для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

3.5.1. Дистанционная работа над Заявкой (Дистанционно)

Данный способ решения проблемы, обозначенной в Заявке, предусматривает взаимодействие заинтересованных сторон:

- По телефону,
- По e-mail,
- Посредством электронной системы обработки Заявок (при наличии).

При получении соответствующего запроса Ответственный инженер Заказчика должен помочь Ответственному инженеру Исполнителя в дистанционном решении проблемы:

- предоставить запрашиваемую Исполнителем информацию, необходимую для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания;
- запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы, предоставленные или рекомендованные Исполнителем.

В случае, если Заявка не может быть решена дистанционно, работа над Заявкой продолжается с выездом на место эксплуатации КЕ по согласованию с Заказчиком.

3.5.2. Удаленный доступ к ресурсам Заказчика (Удаленно) - является основным способом решения Заявок.

Перед проведением работ по Заявке Ответственный инженер Заказчика обеспечивает организацию удалённого доступа к своим ресурсам, с письменным подтверждением (по электронной почте) возможности удалённой работы по устранению неисправности. По окончании работ Ответственный инженер Исполнителя письменно (по электронной почте) уведомляет Заказчика об окончании работ. Исполнитель осуществляет все возможные действия по скорейшему восстановлению работоспособности системы.

3.5.3. Работа над Заявкой с выездом на место эксплуатации КЕ (Выезд):

Необходимость выезда на место эксплуатации КЕ определяется Ответственным инженером Исполнителя.

Точное время прибытия специалиста Исполнителя на место эксплуатации КЕ устанавливается специалистом по согласованию с Уполномоченным представителем Заказчика, в зависимости от возможности доступа к КЕ и транспортной доступности места эксплуатации КЕ.

Заказчик обязан обеспечить присутствие Ответственного инженера, по согласованию с Исполнителем, на месте эксплуатации КЕ для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

Если в процессе работы над Заявкой выясняется, что неработоспособна другая КЕ, входящая в комплекс, или обнаруживается отдельная проблема, не связанная с заявленной, то открывается новая Заявка.

3.6. Изменение приоритета Заявки

В ходе работы над зарегистрированной Заявкой, по согласованию сторон приоритет Заявки может быть изменен (повышен или понижен).

3.7. Контроль над ходом исполнения Заявок

В целях контроля над ходом исполнения Заявок Уполномоченный представитель Заказчика может запросить у Исполнителя по телефону или по электронной почте текущий статус Заявки.

3.8. Закрытие Заявки

После устранения проблемы, описанной в Заявке, Ответственный инженер Исполнителя уведомляет Ответственного инженера Заказчика о решении Заявки и отправляет запрос через электронную систему обработки Заявок или электронную почту для подтверждения закрытия.

3.8.1. Закрытие Заявки по подтверждению

Закрытие Заявок производится Ответственным инженером Исполнителя после поступления от Ответственного инженера Заказчика подтверждения об исполнении Заявки по электронной почте, через электронную систему обработки Заявок или по телефону.

3.8.2. Автоматическое закрытие Заявки

В случае, если после исполнения Заявки Исполнитель не получил подтверждения закрытия Заявки или сообщения о неисполнении Заявки 3 раза в течение 10 (десяти) рабочих дней, Заявка может быть закрыта автоматически.

4. Исключения

4.1. Заказчик обязан приобретать Услуги по сервисному обслуживанию только на КЕ, которое было исправно на момент заключения Договора и поставлено в составе ПАК Исполнителем.

Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации КЕ, указанные в техническом описании условий эксплуатации оборудования, поставляемом вместе с КЕ.

4.2. Обслуживание не предоставляется:

- при неправильной эксплуатации КЕ,
- при неработоспособности обслуживаемых КЕ, вызванных работой других КЕ, не обслуживаемых Исполнителем,
- при механическом повреждении КЕ (КЕ, поврежденные вследствие неправильной эксплуатации, аварии, модификации, эксплуатации в неподходящей физической или рабочей среде, или ненадлежащего технического обслуживания, проводимого Заказчиком),
- при модификации КЕ без согласования с Исполнителем,
- при самостоятельном ремонте КЕ Заказчиком.

4.3. Ремонт неисправного оборудования производится Исполнителем за отдельную плату в следующих случаях:

- несоблюдения условий эксплуатации;
- неосторожного использования, приведшего к механическим повреждениям оборудования;
- модификации оборудования без согласования с Исполнителем;
- ремонта КЕ специалистами другого предприятия;
- эксплуатации оборудования без электрического заземления, а при соединении нескольких устройств без единого контура заземления.

4.4. При желании Заказчик модернизировать КЕ, а также добавить новые функциональные возможности, Заказчик предоставляет предложения о модернизации Исполнителю. Модернизация КЕ производится за счет Заказчика.

4.5. Для оборудования, снятого с поддержки производителем, невозможна эскалация производителю по проблемам с оборудованием, а также встроенным ПО. Также невозможно предоставление нестандартных обновлений встроенного ПО.

5. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг сервисного обслуживания

5.1. Аппаратное обеспечение комплекса

№	Наименование	Заказчик	Исполнитель
1.	Оборудование, установленное Исполнителем	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет устранение неисправности

5.2. Каналы связи и поступление данных

№	Наименование	Заказчик	Исполнитель
1.	Мониторинг функционирования каналов связи между компонентами	Выполняет мониторинг каналов связи, выполняет устранение неисправности	При возможности удаленного доступа выполняет мониторинг и формирует Заявку при обнаружении неисправности. При этом, в случае диагностирования неисправности на компонентах комплекса формирует Заявку Исполнителю, в противном случае, формирует Заявку Заказчик.

5.3. Программное обеспечение комплекса

№	Наименование	Заказчик	Исполнитель
1.	ПО, установленное Исполнителем	Формирует Заявку при обнаружении неисправности	Выполняет сервисное обслуживание

6. Описание сервисных программ

Данный перечень содержит основные параметры и объем оказываемых услуг.

Все сокращения и аббревиатуры в данном списке приведены в соответствии с настоящим Регламентом.

6.1. Сервисная программа: «Установка, настройка ПО и приведение в состояние Нормального функционирования с временем обслуживания 24x7»

Позиции, включенные в программу	Приоритет заявки	Дистанционная поддержка (e-mail, электронная система обработки Заявок, телефон)	Поддержка с использованием удаленного доступа	Поддержка с выездом к Заказчику
Способы обработки заявок:		Дистанционно	Дистанционно, Удаленный доступ	Дистанционно, Выезд
Время реакции	Высокий	2fta	2fta	2fta
	Средний	3fta	3fta	3fta
	Низкий	3fta	3fta	3fta
Временное решение	Высокий	24fta	24fta	24fta
	Средний	40ftw	40ftw	40ftw
	Низкий	80ftw	80ftw	80ftw
Время исполнения (без программной коррекции):	Высокий	40ftw	40ftw	40ftw**
	Средний	170ftw	170ftw	170ftw**
	Низкий	320ftw	320ftw	320ftw**
Время исполнения (с программной коррекцией)*:	Высокий	440ftw	440ftw	440ftw**
	Средний	840ftw	840ftw	840ftw**
	Низкий	1000ftw	1000ftw	1000ftw**

* Для решения Заявок, по которым требуется выпуск коррекции ПО, заложено время на анализ проблемы со стороны отдела эксплуатации, разработки и последующее время на выпуск релиза

** Время исполнения отсчитывается с момента прибытия специалиста Исполнителя к Заказчику
Время прибытия специалиста к Заказчику: 40ftw, если Исполнитель примет решение о необходимости выезда.

Ограничения и исключения: для выполнения указанных временных интервалов обязательным условием является наличие Заявки Заказчика. В случае отказа от предоставления удаленного доступа (если услуга заказана) Исполнитель не гарантирует соблюдение вышеописанных сроков.

Время исполнения определено как целевой срок, к которому Исполнитель будет стремиться предоставить постоянное решение проблемы, указанной в Заявке. Стороны признают, что для части ситуаций техническая возможность предоставления решения в указанный срок может отсутствовать, и в этом случае для поиска постоянного решения открывается Заявка с приоритетом в соответствии со сложившейся ситуацией на момент предоставления Временного решения.

6.2. Сервисная программа «Установка, настройка ПО и приведение в состояние Нормального функционирования с временем обслуживания 8x5»

Позиции, включенные в программу	Приоритет заявки	Дистанционная поддержка (e-mail, электронная система обработки Заявок, телефон)	Поддержка с использованием удаленного доступа	Поддержка с выездом к Заказчику
Способы обработки заявок:		Дистанционно	Дистанционно, Удаленный доступ	Дистанционно, Выезд
Время реакции	Высокий	2ftw	2ftw	2ftw
	Средний	3ftw	3ftw	3ftw
	Низкий	3ftw	3ftw	3ftw
Временное решение	Высокий	24ftw	24ftw	24ftw
	Средний	80ftw	80ftw	80ftw
	Низкий	120ftw	120ftw	120ftw
Время исполнения (без программной коррекции):	Высокий	80ftw	80ftw	80ftw**
	Средний	240ftw	240ftw	240ftw**
	Низкий	380ftw	380ftw	380ftw**
Время исполнения (с программной коррекцией)*:	Высокий	440ftw	440ftw	440ftw**
	Средний	840ftw	840ftw	840ftw**
	Низкий	1000ftw	1000ftw	1000ftw**

* Для решения Заявок, по которым требуется выпуск коррекции ПО, заложено время на анализ проблемы со стороны отдела эксплуатации, разработки и последующее время на выпуск релиза

** Время исполнения отсчитывается с момента прибытия специалиста Исполнителя к Заказчику. Время прибытия специалиста к Заказчику: 40ftw, если Исполнитель примет решение о необходимости выезда.

Ограничения и исключения: для выполнения указанных временных интервалов обязательным условием является наличие Заявки Заказчика. В случае отказа от предоставления удаленного доступа (если услуга заказана) Исполнитель не гарантирует соблюдение вышеописанных сроков.

Время исполнения определено как целевой срок, к которому Исполнитель будет стремиться предоставить постоянное решение проблемы, указанной в Заявке. Стороны признают, что для части ситуаций техническая возможность предоставления решения в указанный срок может отсутствовать, и в этом случае для поиска постоянного решения открывается Заявка с приоритетом в соответствии со сложившейся ситуацией на момент предоставления Временного решения.

7. Пакеты поддержки

В зависимости от выбранного пакета поддержки Заказчику могут быть предложены следующие сервисные программы и уровни поддержки:

	Состав Услуги	Детализация	Базовый уровень	Базовый уровень+	Премиальный уровень
--	---------------	-------------	-----------------	------------------	---------------------

1.	Поддержка ПАК	Удаленный мониторинг работоспособности оборудования	8x5	8x5	24x7
		Предоставление оборудования взамен неисправного	нет	да	да
		Выезд для замены комплектующих	нет	да	да
2.	Работа с обращениями	Устранение неисправности ПО	Согласно п.6.2 Регламен та	Согласно п.6.2 Регламен та	Согласно п.6.1 Регламен та
		Предоставление консультаций по работе ПАК			
3.	Мониторинг ПО	Система мониторинга если предусмотрено техническим решением ПАК	да	да	да
		Удаленный мониторинг работоспособности КЕ/ПО	24x7, реакция 8x5	24x7, реакция 8x5	24x7
		Контроль соответствия характеристик ПАК (пиковый трафик, объемы хранения)	нет	нет	да
4.	Сервисное обслуживание	Обновление ПО при выходе нового функционала	нет	да	да
		Изменение настроек для оптимизации работы КЕ	да	да	да
		Аудит состояния ПАК (без выезда при предоставлении УД)	нет	да	да
		Аудит состояния ПАК (с выездом)	нет	нет	да
5.	Предоставление отчетности	Предоставление статистических отчетов по зарегистрированным обращениям по запросу	нет	да*	да
		Предоставление отчета по анализу причин аварий	нет	нет	да

*не чаще одного раза в квартал

8. Заключительные положения

8.1. Исполнитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания Услуг без уведомления и согласования с Заказчиком.

8.2. Исполнитель имеет право вносить изменения в Регламент в одностороннем порядке путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Исполнителя (www.ctdl.ru).

8.3. Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Исполнителя (www.ctdl.ru).

9. Реквизиты Исполнителя

Наименование	ООО «Цитадель»	ООО «Цитадель»
Адрес места нахождения:	127015, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Бутырский, ул. Новодмитровская, д. 2Б	603093, г. Нижний Новгород, ул. Родионова, дом 192, корп. 1
Почтовый адрес:	127015, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Бутырский, ул. Новодмитровская, д. 2Б	603057, г. Нижний Новгород, проспект Гагарина, д. 50, корп. 9
ИНН	9701012339	5260146265
КПП	771501001	526001001
ОГРН	1157746895690	1055238018098
Телефон:	+7 (495) 666-23-33	+7 831 4221155
Адрес электронной почты	info@ctdl.ru	
Официальный сайт:	www.ctdl.ru	