

ПОРТАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Руководство пользователя.

1. Термины и определения

Портал технической поддержки (Портал, Портал ТП) – система приёма и обработки обращений пользователя, работающий по адресу <https://support.cyber-strategy.ru>

ЛК – личный кабинет пользователя на Портале ТП.

Продукт – программный (**ПК**) или аппаратно-программный комплекс (**АПК**) из каталога <https://cyber-strategy.ru/products/>

Исполнитель – компания ООО «КИБЕР Стратегия».

СТП – служба технической поддержки, состоящая из высококвалифицированных ИТ-инженеров Исполнителя.

Заказчик – компания, заключившая договор на техническую поддержку с ООО «КИБЕР Стратегия» по Продукту(ам).

Услуга – процесс оказания технической поддержки Исполнителем ПК/АПК Заказчика.

2. Способы обращения в техническую поддержку

2.1 Время приема и решения Заявок

Группа инженеров Исполнителя работает с 8:30 до 17:30 в будние дни по Красноярскому времени.

2.2 Внесение учетных данных Заказчика в информационную систему Исполнителя

Заказчик при заключении договора предоставляет следующие учетные данные: ФИО, должность, e-mail и телефоны ответственного(ых) специалиста(ов) Заказчика, отвечающего(их) за взаимодействие с Исполнителем по вопросам технической поддержки. Информация должна быть направлена на адрес электронной почты support@cyber-strategy.ru. Передача учетной информации (логина и пароля) от Портала происходит путём направления на адрес электронной почты Заказчика. В случае утери данной учётной информации ответственный сотрудник Заказчика может получить новый пароль на свой адрес электронной почты путём обращения через электронную почту support@cyber-strategy.ru. При этом никто из сотрудников Исполнителя не имеет доступа к паролю Заказчика.

2.3 Обработка обращений: через портал <https://support.cyber-strategy.ru>

Канал Портал является основным способом обращения в СТП. Заявки, зарегистрированные на Портале, обрабатываются специалистами СТП в приоритетном порядке и автоматически классифицируются как «Инцидент».

2.4 Обработка обращений: по электронной почте support@cyber-strategy.ru

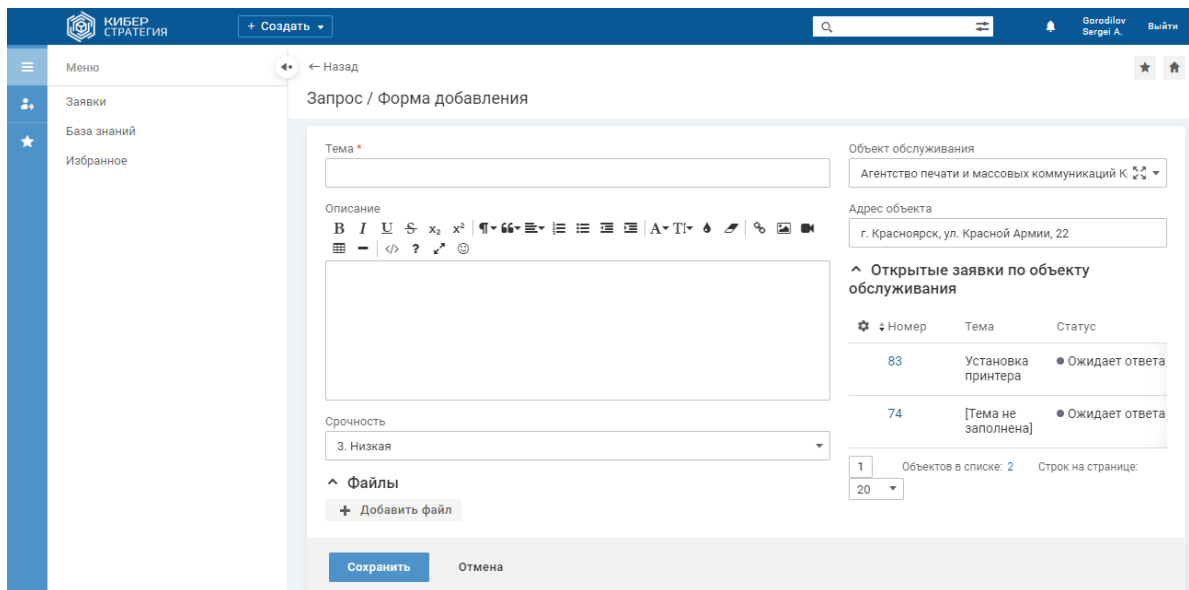
Данная опция означает предоставление Заказчику Услуги Исполнителем по электронной почте ответственным лицам Заказчика. Обращения через электронную почту автоматически классифицируются как «Запрос на обслуживание» с присвоением важности «Низкая важность».

2.5 Обработка обращений: порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика

1) Заказчик направляет Исполнителю Обращение одним из возможных способов.

2) Обращение (заявка) должно содержать:

- В заголовке обращения (Тема) - краткое и понятное описание проблемы (суть обращения одним предложением).
- В пояснительной части (Описание) - подробное и понятное описание проблемы (в чем именно она заключается). ◦ Опишите, что произошло; ◦ Что при этом наблюдалось (на экране, в консоли, в логах и т. д.); ◦ Опишите среду окружения (DE (mate/cinnamon), тип учетной записи пользователя (доменный или локальный), способ подключения периферии (по usb или по сети) и т. д.);
- Опишите любые недавние изменения (например, обновление ОС или определённого программного обеспечения, аппаратные изменения, установка стороннего ПО и т. д.);
- Укажите дату и время, когда произошло событие;
- Как часто возникает эта проблема?
- Сталкивались ли вы с подобной проблемой ранее?
- Повторяется ли проблема с разными пользователями на разных ПК?
- Опишите, как эта проблема влияет на работу вашей организации (например, проблема связана с сервером контроллера домена, почтовым сервером, файловым хранилищем или просто ПК пользователя и т. д.).
- Скриншоты: в описании/примечании доступно добавление скриншотов из буфера обмена (комбинация клавиш Ctrl+V или Shift+Ins);
- Срочность: правильно выберите срочность проблемы в соответствии с Таблицей 2.
- Версия: выберите продукт, версию и редакцию, в которой возникает проблема (например, «Kaspersky Endpoint Security 12 для Windows», «Dr.Web Enterprise Security Suite версии 10.0», «Astra Linux 1.7 Special Edition», «Альт 8 СП», «InfoWatch Traffic Monitor», «ViPNet IDS NS 3», «ViPNet TIAS», «ViPNet IDS HS», «Positive Technologies Application Firewall 3.7.3»).
- Файлы: загрузите файлы, которые помогут в решении задачи (архивы с диагностической информацией от loginfo, скриншоты, логи, конфигурационные файлы и т. д.).



3) В Часы Обслуживания по получении Обращения Исполнитель принимает и регистрирует его, направив обратившемуся уполномоченному лицу Заказчика автоматическое уведомление о принятии Обращения в работу.

4) По результатам анализа Обращения Исполнитель может запросить у Заказчика дополнительную информацию по Обращению, в том числе собираемую с помощью специализированных программных инструментальных средств, которые Исполнитель в этом случае передает Заказчику совместно с инструкциями по их применению. Заказчик направляет полученные с их помощью данные Исполнителю. Все ответы на запросы Исполнителя должны быть направлены Заказчиком не позднее 8 (восьми) часов с даты получения запроса по электронной почте.

3. Порядок эскалации обращений и жалоб

Для эскалации обращений и жалоб принят следующий порядок: эскалация производится противоположной Стороне на тот же уровень, на котором находится осуществляющий эскалацию, в соответствии с Таблицей 1:

Таблица 1.

Уровень эскалации	1	2	3
Для Заказчика	Технический специалист	Менеджер проекта	Менеджер по работе с Исполнителем
Для Исполнителя	Технический специалист	Руководитель отдела технической поддержки	Менеджер по работе с Заказчиком

Стороны обязуются рассматривать эскалации в срок не более 3 рабочих дней. Результатом рассмотрения эскалации является электронное письмо осуществившему эскалацию от Стороны, получившей эту эскалацию. Данное письмо должно содержать разъяснение ситуации, повлекшей эскалацию, и описание шагов, которые Сторона намерена предпринять для исключения повторений подобных ситуаций в будущем. В случае если эскалация на тот же уровень осталась без внимания более 3 рабочих дней, допускается осуществление эскалации на один уровень выше.

4. Условия оказания услуг

4.1. Ограничения Услуги

4.1.1 Исполнитель вправе приостановить предоставление Услуги, в случаях, когда используемое ПК/АПК стало неработоспособным или частично неработоспособным по нижеперечисленным причинам в настоящем подпункте:

- 1) Работа ПК/АПК в среде и с аппаратным обеспечением, программным обеспечением или телекоммуникационными интерфейсами, которые не удовлетворяют требованиям производителя;
- 2) Использование ПК/АПК способами, отличными от описанных в документации к ПК/АПК;
- 3) Модификация, доработка или изменение ПК/АПК, предпринятые Заказчиком или третьей стороной;

4.1.2 Услуги не оказываются в отношении стороннего программного обеспечения, необходимого для функционирования и работоспособности ПК/АПК.

4.1.3 Услуги могут не оказываться в случае существенного или несогласованного изменения инфраструктуры Конечного пользователя, в которой используется ПК/АПК. Существенным является изменение условий использования ПК/АПК, а именно:

- Изменение программно-аппаратного комплекса, на котором работают серверные и управляющие компоненты ПК/АПК;
- Превышение расчётной нагрузки на ПК/АПК;
- Изменение режима функционирования ПК/АПК и оборудования, на котором установлено ПК/АПК окружающего и взаимосвязанного с ПК/АПК (копия, разрыв, смешанный режим);
- Несанкционированное масштабирование ПК/АПК и оборудования, на котором установлено ПК/АПК, окружающего и взаимосвязанного с ПК/АПК (изменение количества модулей, кластеризация);
- Изменения в программных продуктах третьих лиц, в том числе связанные с их обновлением.

4.2. Обязательства Заказчика в рамках Услуги

4.2.1 Для решения обращения Заказчик по необходимости организует предоставление Исполнителю доступа к оборудованию и к персоналу Заказчика (дистанционное и очное, по усмотрению Исполнителя). Такой доступ должен включать в себя возможность обращения к тому оборудованию, на котором работает ПК/АПК, с получением необходимого уровня доступа к оборудованию, каким обладают сотрудники Заказчика. В случае если Заказчик не предоставит Исполнителю доступ к оборудованию указанным образом, Исполнитель не гарантирует полноты и качества предоставляемой Услуги.

4.2.3 Использовать ПК/АПК согласно техническим требованиям, указанным в документации.

4.3. Обязательства Исполнителя в рамках Услуги

4.3.1 При оказании услуг на объектах Заказчика Исполнитель обязан соблюдать условия конфиденциальности, и имеет право предоставлять доступ к Конфиденциальной ООО "КИБЕР Стратегия"

Информации только тем лицам, которым это требуется в целях решения Обращения Заказчика, а также имеет право документировать для Заказчика произведенные изменения в конфигурационных файлах Программного Обеспечения.

4.3.2 Оказание Услуги осуществляется Исполнителем в соответствии с Программой поддержки применимо к утвержденной Исполнителем инфраструктуре, в которой задействовано ПК/АПК.

4.4. Отчет о состоянии обращений

Исполнитель хранит список всех текущих и уже закрытых Обращений Заказчика. Список содержит следующую информацию:

- общее количество Обращений Заказчика;
- количество эскалированных обращений.

По каждому Обращению:

- Идентификатор Обращения;
- Заголовок;
- Категория Обращения;
- Дата получения Обращения от Заказчика;
- На чьей стороне сейчас Обращение (у Исполнителя/Заказчика);
- Имя заявителя Обращения;
- Статус Обращения;
- Дата предоставления Решения Обращения

Исполнитель обязуется предоставлять данный список Заказчику по его запросу, но не чаще чем раз в квартал.

Таблица 2. Время решения в зависимости от срочности Обращения

Параметр	Показатель, рабочие часы
Уровень 1. «Высокая срочность». Обращение этой категории сообщает об Инциденте, в результате которого не работают основные бизнес-функции ПК/АПК и который (Инцидент) не может быть решен (в том числе временно) посредством обходного решения. При этом: - система полностью неработоспособна; - значимая часть функциональности системы не выполняется (к примеру, не создаются заявки, не работают оповещения или не обрабатывается входящая почта); - наблюдается значительное снижение производительности системы; Обращение должно быть зарегистрировано через Портал.	24 часа
Уровень 2. «Средняя срочность». Обращение этой категории сообщает либо о не критичном Инциденте, при котором для Заказчика сохраняется возможность работы с ПК/АПК, либо об Инциденте, который может быть решен посредством предоставления обходного решения. Обращение может быть зарегистрировано через Портал.	40 часов
Уровень 3. «Низкая срочность». Обращение этой категории сообщает о незначительной ошибке, т.е. ошибке, при которой ПК/АПК в целом работоспособен. Но при этом одна (или несколько) из его функций полностью не выполняется или выполняются с ограничениями, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом.	160 часов