

РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР КОМПАНИИ «ИНФОРМЗАЩИТА»

**по программам совместной технической поддержки
Производителей**

Москва, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	3
1.1	Назначение	3
1.2	Цели и задачи	4
1.3	Область применения.....	5
2	Описание структуры и схемы функционирования СЦ.....	6
3	Прием обращения и регистрация Заявки.....	7
3.1	Прием обращений	7
3.2	Регистрация Заявок.....	7
3.2.1	Использование портала СЦ.....	8
3.3	Классификация Заявок	8
4	Процесс обработки обращений	10
4.1	Общие принципы обработки Заявок	10
4.2	Закрытие Заявки.....	11
4.3	Эскалация Заявки.....	11
5	Сроки обработки заявок по обращениям	12
	Приложение А	14
	Перечень терминов и сокращений	15

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Назначение

Настоящий документ «Регламент обработки обращений в Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА» по программам совместной технической поддержки Производителей» (далее – Регламент) предназначен для организации эффективного взаимодействия участников процессов получения и предоставления услуг совместной технической поддержки (ТП) по программе Производителя.

Перечень поддерживаемых Продуктов в рамках программ совместной ТП Производителей приведен в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень поддерживаемых Продуктов

№ п/п	Производитель	Продукт
1	Код Безопасности	КБ СЗИ Secret Net КБ СЗИ Secret Net Studio КБ СЗИ Secret LSP КБ vGate КБ АПКШ Континент ЦУС/Криптошлюз КБ ПАК «Соболь»
2	ИнфоТеКС	Infotecs VipNet Administrator Infotecs VipNet Client Infotecs VipNet Coordinator HW Infotecs VipNet Coordinator KB Infotecs VipNet Coordinator SW Infotecs VipNet xFirewall Infotecs ViPNet IDS Infotecs ViPNet HSM
3	InfoWatch	InfoWatch Traffic Monitor Enterprise InfoWatch Targeted Attack Detector Infowatch EndPoint Security
4	Аладдин Р.Д.	Aladdin JMS Aladdin Secret Disk

№ п/п	Производитель	Продукт
5	Ростелеком-Солар	Solar Dozor
6	Гарда Технологии	Гарда БД Гарда Предприятие
7	С-Терра СиЭсПи	С-Терра Шлюз
8	НПО «Эшелон»	Эшелон КОМРАД SIEM Эшелон СКАНЕР-ВС Эшелон ПАК РУБИКОН
9	Qrator LABS	Защита от DDoS
10	Check Point Software Technologies Ltd	Check Point HARMONY Endpoint Check Point HARMONY Mobile Check Point QUANTUM Security Gateway Check Point QUANTUM SandBlast
11	Spacebit	Spacebit X-CONTROL

1.2 Цели и задачи

Настоящий Регламент устанавливает:

- порядок обращений представителей Заказчика (далее – Пользователей) в Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА» (далее – СЦ);
- требования к обращениям, поступающим от Пользователей;
- параметры получения обратной связи и услуг от специалистов СЦ.

Цели и задачи Регламента:

- определить способы обращения в СЦ и взаимодействия с СЦ;
- определить требования к обращениям, поступающим в СЦ;
- обеспечить своевременную обработку обращений Пользователей на всех этапах их жизненного цикла в соответствии с Соглашением об уровне сервиса (SLA) Производителя через авторизованного партнера, которым является АО НИП «ИНФОРМЗАЩИТА»;

- предоставление объективной управленческой информации руководству со стороны Исполнителя и Заказчика по параметрам обслуживания;
- повышение удовлетворенности Пользователей в понимании процесса получения Услуг.

1.3 Область применения

Положения Регламента предназначены для Заказчиков, которые приобрели Продукты Производителей, перечисленные в таблице 1 (см. Таблица 1), и имеют право на получение услуг ТП по сертификатам/ ключам/ подпискам и прочим обязательствам Производителя, в рамках которых предусмотрено участие АО НИП «ИНФОРМЗАЩИТА» в качестве авторизованного партнера по доставке сервиса конечному Пользователю Продукта.

2 ОПИСАНИЕ СТРУКТУРЫ И СХЕМЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СЦ

АО НИП «ИНФОРМЗАЩИТА», как авторизованный сервисный партнер Производителя, организует и обеспечивает работу 1 (первой) и 2 (второй) Линии службы ТП Пользователей в рамках оказания услуг ТП по сертификатам/ ключам/ подпискам и прочим обязательствам Производителя.

Производитель организует и обеспечивает работу 3 (третьей) Линии поддержки для решения проблем повышенной сложности, связанных с доработкой кода и ремонтом.

Обработка обращений Пользователя происходит в следующем порядке:

- **1 (первая) Линия поддержки** – Операторы СЦ.
Осуществляют круглосуточный прием обращений от Пользователей, регистрацию, классификацию, диспетчеризацию Заявок и предоставление решений конечным Пользователям по типовым Заявкам;
- **2 (вторая) Линия поддержки** – Квалифицированные Инженеры СЦ.
Удаленно предоставляют решение нетиповых Заявок по обращениям Пользователей, инструкции по работе с Продуктом;
- **3 (третья) Линия поддержки** – Специалисты Производителя.
Предоставляют решение сложных Заявок (неописанные проблемы продукта), исправления и обновления версий, обеспечение ремонта и замены оборудования, поддерживают в актуальном состоянии нормативную и техническую документацию на Продукт.

Регистрация обращений Пользователей производится в автоматизированной системе управления обращениями Исполнителя (далее – Service Desk), позволяющей отслеживать текущее состояние обращений Заказчика и соблюдение параметров оказания Услуги (SLA).

3 ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВКИ

3.1 Прием обращений

За услугами технической поддержки Заказчик обращается в службу поддержки пользователей СЦ любым из перечисленных ниже способов:

- по электронной почте support@itsoc.ru
- по телефонам: **+7 (495) 980-23-45, +7 (495) 981-92-22 (многоканальный), 8 800 100 23 55;**
- через портал www.sd.itsoc.ru

3.2 Регистрация Заявок

При первичном обращении необходимо написать по электронной почте или позвонить по телефонам, указанным в подразделе 3.1, указав Ключ активации ТП (**шестизначный код**, предоставляемый менеджером по продажам компании АО НИП «ИНФОРМЗАЩИТА» по результату покупки ТП) и дать развернутое описание проблемы.

При обращении **по электронной почте** в теле электронного письма Инициатор сообщает, следующие данные:

- **Наименование и ИНН организации;**
- содержание обращения;
- Ф.И.О. ответственного;
- контактные данные (телефон/ дополнительный адрес электронной почты);
- «Ключ активации ТП» (шестизначный ключ) (или отсканированный Счет-оферта, или номер Договора, по которому был приобретен Продукт или ТП);
- при необходимости, прикрепляет к письму файлы, скриншоты ошибок и лог файлы.

По результату обращения **по телефону, электронной почте или через портал**, Заявка верифицируется Оператором СЦ (1 (первая) Линия поддержки) и регистрируется в Service Desk.

После регистрации Заявки Пользователю автоматически направляется по электронной почте сообщение, которое содержит:

- время получения обращения;
- уникальный идентификационный номер в Service Desk;
- краткое описание Заявки;
- гиперссылку на зарегистрированную Заявку (на портале СЦ – www.sd.itsoc.ru).

3.2.1 Использование портала СЦ

Логин / пароль для входа на портал СЦ www.sd.itsoc.ru выдается при первом обращении в СЦ.

После регистрации Заказчик может в режиме реального времени просматривать работу над обращениями в Service Desk Исполнителя.

Актуальная версия документа «Руководство пользователя порталом»¹ доступна по следующей ссылке: https://newportal.itsoc.ru/tmtrack/mail/User_guide_portal_v.1.pdf.

Воспользовавшись «Личным кабинетом» портала СЦ, можно выполнять следующие действия:

- оформить новое обращение режиме online;
- в режиме online увидеть, когда обращение было зарегистрировано и кем взято в работу;
- вести переписку по зарегистрированным обращениям;
- получить всю информацию об инцидентах, консультациях и других работах в рамках приобретенной программы Производителя;
- проследить и сохранить весь жизненный цикл обращения;
- **получить отчетность по Заявкам в рамках возможностей портала за любой момент времени с начала оказания сервиса;**
- оценить работу сотрудников СЦ.

3.3 Классификация Заявок

Все регистрируемые в Service Desk Заявки Оператор СЦ классифицирует по типу и приоритету:

¹ «Руководство пользователя портала» можно в любой момент запросить по электронной почте support@itsoc.ru.

1) Тип Заявки – определяет вид выполняемых работ по Заявке²:

- **«Инцидент»** – Заявка, оформленная в связи с возникновением любого события, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на функционирование СЗИ;
- **«Консультация»** – Заявка, целью оформления которой является консультационная поддержка, в том числе предоставление информации, консультации или документации, не являющаяся инцидентом.
- **«Изменение»** – Заявка, целью оформления которой является внесение изменений в работу СЗИ: обновление версии ПО, изменение конфигурации, изменение правил и т.д.;
- **«Регламентная работа»** – Заявка, целью оформления которой является выполнение работ планового обслуживания с установленной периодичностью;

2) Приоритет Заявки – определяет Время реакции и Время решения согласно параметрам оказания сервиса:

- **«Высокий»** – относится к Заявкам (с типом «Инцидент»), ведущим к серьезному ухудшению работоспособности и стабильности СЗИ или к возможным финансовым потерям для Заказчика. Решение требуется незамедлительно;
- **«Средний»** – относится к Заявкам (с типом «Инцидент» / «Изменение»), ведущим к ухудшению работоспособности части функций СЗИ, существенно сказывается на работе СЗИ или ограничивает функциональные возможности СЗИ;
- **«Низкий»** – присваивается Заявкам (с типом «Инцидент» / «Изменение» / «Консультация» / «Регламентная работа»), решение, по которым не оказывает существенного негативного влияния на работоспособность и функционал СКЗИ, но должны быть устранены.

Тип и приоритет согласованы с категориями Service Desk и определены для Операторов СЦ в соответствующей инструкции, которая находится в Базе знаний СЦ.

² В рамках Услуги выполняются не все виды работ по Заявкам (подробнее см. подраздел 4.1).

4 ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1 Общие принципы обработки Заявок

Настоящий Регламент устанавливает общие принципы обработки Заявок:

1. После регистрации Заявки в Service Desk, назначается ответственный специалист Линии поддержки СЦ за выполнение работ по Заявке. Заказчику по электронной почте Инициатора Заявки отправляется письмо с указанием номера зарегистрированной Заявки и ответственного специалиста Исполнителя.

2. Все работы по Заявкам осуществляются в режиме «Вопрос-Ответ» или удаленно с применением средств удаленного администрирования при условии предоставления Заказчиком необходимого доступа к СЗИ.

3. По всем изменениям в ходе работ по Заявке Исполнитель отправляет уведомления Заказчику по электронной почте.

4. В рамках работы с Заявками Исполнитель осуществляет поиск решения или выполнение работ в соответствии с параметрами оказания Услуги. В отдельных случаях по согласованию с Заказчиком время на выполнение работ может быть увеличено.

5. В случае невозможности разрешения Заявки в согласованные сроки, Исполнитель информирует об этом Заказчика и предлагает вариант временного решения (если такой существует).

6. Исполнитель **не проводит работы по плановому обновлению версий компонентов СЗИ, корректировке технических решений, внесению изменений в конфигурацию СЗИ.**³ Работы могут быть осуществлены в рамках дополнительных заказов на такие работы и за отдельную оплату.⁴

7. Исполнитель приступает к выполнению работ только после их согласования с Заказчиком.

8. После окончания работ Заказчику направляется электронное уведомление (по электронной почте) о решении Заявки.

³ Если иное не прописано в программе (обязательстве) производителя и приобретенного уровня ТП.

⁴ Оформить Заявку можно любым из перечисленных способов, описанных в подразделе 3.1.

4.2 Закрытие Заявки

В случае если Заказчик не возвращает решенное обращение в статусе «Подтверждение результата»⁵ в работу в течение 5 (пяти) Рабочих дней, в соответствии с настройкой Service Desk, обращение автоматически переводится в статус «Закрыто»⁶.

СЦ предпринимает разумное количество попыток информирования Инициатора о необходимости подтвердить результат.

Изменение информации в обращении после его закрытия не допускается.

4.3 Эскалация Заявки

Для обеспечения качественного предоставления сервиса, в СЦ организован процесс эскалаций обращений Заказчика.

Если ход работы по обращению не устраивает Заказчика возможно применение эскалации по данному обращению. Эскалация поможет расширить круг лиц, вовлеченных в решение проблемы, которая явилась причиной обращения в СЦ, а также распространить информацию о проблеме внутри СЦ.

Инициатор может обратиться по адресу quality@itsoc.ru, с указанием номера обращения и сути эскалации. По результатам обращения будет произведены эскалационные действия в рамках работ СЦ на ответственное подразделение.

Причина эскалации будет изучена, необходимые действия будут определены и выполнены, эскалированное обращение будет поставлено на контроль.

Инициатором эскалации может выступить Заказчик.

⁵ «Подтверждение результата» – статус инцидента/консультации/изменения в Service Desk, который означает, что все работы по обращению выполнены и Инициатору предоставлено окончательное решение, которое он может подтвердить или вернуть обращение на доработку.

⁶ «Закрыт(о)» – статус инцидента/консультации/изменения в Service Desk, который означает, что все работы по обращению выполнены. Обращение переходит в этот статус из статуса «Подтверждение результата» при подтверждении Инициатором, либо автоматически по истечении 5 (пяти) Рабочих дней (согласно условиям данного регламента).

5 СРОКИ ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК ПО ОБРАЩЕНИЯМ

Прием обращений Пользователей и регистрация Заявок осуществляется в круглосуточном режиме **24x7**, включая выходные и праздничные дни.

Сроки обработки заявок по обращениям Пользователей определены в таблице ниже (Таблица 2).

Таблица 2 – Сроки обработки заявок Инженерами СЦ

График обслуживания (по программе ТП Производителя)		9x5	24x7
Прием обращений		24x7	24x7
Способ подачи обращений		E-mail, Web -портал	
Время реакции			
Время регистрации Заявок	<i>время, мин:</i>	не более 15	не более 15
Время передачи запроса инженеру в работу			
<i>Высокий приоритет</i>	<i>время, мин:</i>	30	30
<i>Средний приоритет</i>	<i>время, мин:</i>	45	45
<i>Низкий приоритет</i>	<i>время, мин:</i>	60	60
Время решения Инцидента в зоне ответственности СЦ			
<i>Высокий приоритет</i>	<i>время, раб. часов:</i>	24	24
<i>Средний приоритет</i>	<i>время, раб. часов:</i>	32	32
<i>Низкий приоритет</i>	<i>время, раб. часов:</i>	64	64
Прочие условия		<i>Согласно программе технической поддержки производителя и приобретенного уровня сервиса</i>	
* Время реакции – это промежуток времени после формирования Заявки (времени регистрации), в течение которого ответственный инженер Исполнителя приступит к работе над обращением Заказчика.			
** Приведенные в таблице временные параметры не учитывают: - время реакции и решения производителем оборудования и ПО при эскалации на него проблемы по Заявке; - время, затраченное на работы, находящиеся в зоне ответственности Заказчика.			

Для Заявок, относящихся к уровням приоритета «Высокий» или «Средний», время решения определяется как принятие временной меры, позволяющей сократить или исключить ущерб, причиняемый неисправностью, до тех пор, пока не будет получено

полноценное разрешение Заявки, при условии, что принятие данных мер позволит перевести неисправность на более низкий уровень приоритета по сравнению с первоначально определенным, при этом Исполнитель продолжает заниматься решением Заявки до полного разрешения в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому приоритету неисправности.

Если за 12 (двенадцать) часов до истечения времени решения, обозначенного в Таблица 2, ни временное, ни постоянное решение не найдено, Сервисный центр Исполнителя обязуется эскалировать Заявку в службу технической поддержки компании-производителя.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма для подачи Заявки в СЦ

Общая информация:	
Тип заявки ^{7*}	
Приоритет*	
Тема*	
(краткое описание запроса)	
Информация о пользователе:	
Компания *	
Контактное лицо *	
E-mail *	
Информация по возникшему запросу:	
Продукт *	
Версия Продукта	
Описание неисправности *	
(как проявляется; описание и текст возникающей ошибки)	
Последовательность действий, приводящих к появлению неисправности	

⁷ * – поля, обязательные для заполнения.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин/ сокращение	Определение/ наименование
Время регистрации	Период времени между получением обращения от Инициатора и регистрацией Заявки в SD (с заполнением обязательных полей в SD и назначением квалифицированного специалиста Исполнителя).
Время реакции	Интервал времени между регистрацией Заявки в Service Desk и моментом принятия Заявки в работу специалистом СЦ, ответственным за ее решение.
Время решения	Интервал времени между взятием Заявки специалистом СЦ в работу и предоставлением Заказчику окончательного решения по Заявке.
Договор	Договор (Счет-оферта) между Заказчиком и Исполнителем на поставку СЗИ.
Заказчик	Компания-потребитель услуг
Заявка	Любое обращение Заказчика в СЦ или событие в рамках процесса сервисного обслуживания в рамках Базовой гарантии или приобретенного Сертификата активации сервиса совместной ТП уровня «Расширенный» от Производителя, требующее действий со стороны Исполнителя, характеризующееся по типу и приоритету.
Инженер СЦ	Сотрудник (специалист) Исполнителя, выполняющий работы по Заявкам в рамках 1 (первой) и 2 (второй) Линий поддержки, входящие в зону его ответственности.
Исполнитель	АО НИП «ИНФОРМЗАЩИТА» (является авторизованным партнером Производителя)
Линия (технической) поддержки	Комплекс административно-технических ресурсов СЦ, объединенных общими целями, задачами, функциями при предоставлении Услуги.
Обходное решение	Последовательность действий, производимая с целью снижения или устранения негативных последствий от инцидента. Обходное решение используется в случае, если полное устранение инцидента пока невозможно.
Пользователь	Представитель (специалист) Заказчика, уполномоченный обращаться в СЦ для получения Услуги.
Приоритет Заявки	Показатель, определяемый на основании срочности и важности Заявки.
Продукт	Программное или программно-аппаратное изделие, произведенное Производителем
Производитель	Компания-производитель СЗИ

Термин/ сокращение	Определение/ наименование
Рабочие дни	Дни недели с понедельника по пятницу (кроме дней, являющихся на территории Российской Федерации официальными нерабочими днями), а также иные дни, официально объявленные рабочими.
Регламент	Регламент обработки обращений в Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА».
Роль	Определяет участие специалистов Заказчика и Исполнителя в процессах обращения, приема, обработки Заявок на обслуживание СЗИ. Выделяются роли: Инициатор, Оператор СЦ.
Инициатор	Роль, определяющая источник обращения в СЦ - Пользователь СЗИ
Оператор СЦ	Роль в СЦ, определяющая участие в процессе управления обращениями в части процедуры регистрации, классификации, диспетчеризации и решения типовых Заявок. Является Инженером (специалистом) 1 (первой) Линии поддержки.
Сервисный центр, СЦ	Сервисный центр компании «ИНФОРМЗАЩИТА». Оказывает техническое обслуживание систем обеспечения информационной безопасности в составе (сервисных) услуг технической поддержки и сопровождения средств защиты информации, аутсорсинга и профессиональных сервисов, в том числе в рамках партнерских обязательств перед Производителями.
Средство защиты информации, СЗИ	Объект или совокупность объектов инфраструктуры информационной безопасности, построенной на базе Продуктов, поставленные на техническое (сервисное) обслуживание в СЦ.
Тип Заявки	Показатель, определяющий вид выполняемых работ по Заявке.
Услуга	Совокупность работ и действий сотрудников СЦ, направленных на выполнение обязательств Исполнителя перед Заказчиком по обеспечению технической поддержки в рамках 1 (первой)/ 2 (второй) Линии поддержки по Продуктам в качестве авторизованного партнера Производителя
Service Desk	Специализированная информационная система управления обращениями, предназначенная для управления обращениями Пользователей на всех этапах их жизненного цикла – от регистрации до предоставления окончательного решения.
Service Level Agreement, SLA	Соглашение между Исполнителем и Заказчиком о качественном и количественном уровне предоставления Услуги, ее целевые показатели. Определяет зоны ответственности сторон и сроки реакции и решения обращений.
ПО	Программное обеспечение
ТП	Техническая поддержка