

# СОГЛАШЕНИЕ

## о предоставлении услуг технической поддержки

Настоящее Соглашение распространяется на Модуль безопасности для систем платёжных карт (МБ СПК) производства ООО «Системы практической безопасности» (далее – Производитель), содержит варианты и сроки оказания услуг технической поддержки (далее – ТП) Пользователю ТП.

### 1. Варианты технической поддержки

Техническая поддержка оказывается Производителем и/или его партнерами. Техническая поддержка делится на три варианта:

- стандартный;
- расширенный;
- премиальный.

Стандартный вариант технической поддержки включает следующие услуги:

- анализ запрошенной (Производителем), предоставленной (Пользователем ТП) информации по инциденту;
- выполнение диагностики МБ СПК;
- воспроизведение условий возникновения инцидентов и проверка решений для устранения инцидентов;
- подготовка решения для устранения инцидента;
- сопровождение и обновление ПО;
- консультации по эксплуатации, обслуживанию и использованию МБ СПК;
- удаленный мониторинг (при технической возможности).

Стандартный вариант ТП осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени. Условия замены МБ СПК в случае его выхода из строя, описаны в Декларации о правилах гарантийного и постгарантийного обслуживания. SLA указан в разделе 4 в рамках рабочего времени.

Расширенный вариант ТП включает в себя стандартный вариант ТП и замену МБ СПК на МБ СПК из подменного фонда Производителя на следующий рабочий день без учета времени доставки в случае невозможности локализовать и/или устранить инцидент уровнями «Критический» и/или «Высокий» иным способом. SLA указан в разделе 5 в рамках рабочего времени.

Премиальный вариант ТП включает в себя расширенный вариант ТП и дополнительные услуги:

- выезд на объект Пользователя ТП по запросу (транспортные расходы оплачиваются отдельно, время пути не входит в SLA);
- круглосуточная ТП (24/7).

SLA указан в разделе 6 в рамках круглосуточной ТП, если не указано иное.

### 2. Порядок обращения в службу технической поддержки

2.1. Обращение в службу ТП осуществляется через ServiceDesk (skzi.ru) или по электронной почте (support@systempb.ru). При обращении информацию об инциденте

необходимо представить в формализованном виде в соответствии с Формой №1, Приложение №1.

2.2. Доступ к ServiceDesk осуществляется через личный кабинет на сайте skzi.ru (данные для доступа предоставляется отдельно по запросу на электронную почту support@systempb.ru).

2.3. В случае отказа Пользователя ТП сообщить идентифицирующую его информацию и номер Сертификата ТП, специалист службы ТП имеет право не оказывать такому Пользователю ТП услуг по технической поддержке.

2.4. Специалист ТП может отказать Пользователю в оказании услуг по ТП при наличии у него достаточных оснований полагать, что серийный номер Сертификата ТП, сообщенный Пользователем ТП, не является точным, полным или принадлежащим именно этому Пользователю ТП.

2.5. В случае отсутствия действующего Сертификата ТП осуществление услуг ТП оказывается по отдельному счету по результату решения инцидента в случае, если у Пользователя ТП отсутствует задолженность по прошлым обращениям, работы по которым были осуществлены также в рамках отдельных счетов.

### **3. Порядок оказания услуг по технической поддержке**

3.1. Специалистом Службы ТП обрабатываются только те обращения Пользователей ТП, которые содержат идентифицирующую Пользователя ТП информацию и серийный номер Сертификата ТП.

3.2. При необходимости или в случаях, когда для идентификации инцидента требуется дополнительная информация, эта информация может быть запрошена специалистом службы ТП.

3.3. Если в процессе работы над инцидентом Специалист Службы ТП выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего Производителя, то Пользователю ТП рекомендуется обратиться в Службу ТП соответствующего Производителя.

3.4. Производитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг по ТП без уведомления и согласования с Пользователем ТП.

3.5. Качество услуг по ТП зависит от достоверности и полноты сведений, предоставляемых Пользователем ТП.

### **4. SLA при стандартном варианте ТП**

<b>Уровень приоритета</b>	<b>Временные параметры</b>		
	<b>Реакции</b>	<b>Локализация проблемы</b>	<b>Решение заявки</b>
Критический	до 1 рабочего часа	до 4 рабочих часов	до 16 рабочих часов
Высокий	до рабочих 4 часов	до 8 рабочих часов	до 3 рабочих дней
Низкий	до 8 рабочих часов	до 1 рабочего дня	до 4 рабочих дней
Консультация	до 8 рабочих часов	до 3 рабочих дней	до 5 рабочих дней

## 5. SLA при расширенном варианте ТП

Уровень приоритета	Временные параметры		
	Реакции	Локализация проблемы	Решение заявки
Критический	до 30 рабочих минут	до 4 рабочих часов	до 16 рабочих часов
Высокий	до 4 рабочих часов	до 8 рабочих часов	до 3 рабочих дней
Низкий	до 8 рабочих часов	до 1 рабочего дня	до 4 рабочих дней
Консультация	до 8 рабочих часов	до 3 рабочих дней	до 5 рабочих дней

## 6. SLA при премиальном варианте ТП

Уровень приоритета	Временные параметры		
	Реакции	Локализация	Решение
Критический	до 30 минут	до 3 часов	до 12 часов
Высокий	до 4 часов	до 8 часов	до 24 часов
Низкий	до 8 часов	до 1 рабочего дня	до 2 рабочих дней
Консультация	до 8 часов	до 3 рабочих дней	до 4 рабочих дней

## 7. Критерии определения временных параметров

Временной параметр	Описание
Реакция	Время принятия заявки в работу.
Локализация	Выявление причины возникновения инцидента.
Решение	Определение и выполнение действий необходимых для устранения инцидента. Определение действий и сроков для устранения причины возникновения инцидента.

## 8. Критерии определения приоритетов по уровням критичности

Уровень	Описание
Критический	Полный отказ системы, невозможность исполнения основных функций или выход из строя критичных элементов системы.
Высокий	Проблемы функционирования системы, при которых заметно ухудшаются параметры основных функций или не выполняются некритичные функции. Существенное снижение производительности критичных элементов системы.
Низкий	Отдельные незначительные сбои, не оказывающие существенного влияния на работоспособность системы. Незначительное снижение производительности системы или отдельных функций. Выход из строя зарезервированных элементов системы.
Консультация	Запросы на информацию по функциональным возможностям системы или вопросам настройки и эксплуатации. Консультации по модернизации.

1	Наименование организации	Краткое наименование
2	Тип изделия	HSM PS base 01, HSM PS base 01.01
3	Регистрационный номер изделия	-
4	Версия платежного приложения	-
5	Тип LMK	Variant, Keyblock DES, Keyblock AES
6	Описание проблематики	Подробное описание с указанием времени возникновения
7	Проделанные работы	Описание выполненных работ по устранению проблематики, с указанием времени
8	Контактное лицо	Ответственное лицо за сопровождение изделия
9	Номер сертификата	Номер сертификата ГОТП

Примечание: если инцидент (вопрос) связан с командой – необходим траффик по команде, если инцидент (вопрос) связан с общей работоспособностью – необходимы журналы.