

# Соглашение об уровне сервиса (Service Level Agreement)

## Условия предоставления услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС».

Настоящие условия определяют: объем и порядок оказания Акционерным обществом «ИнфоТеКС Интернет Траст» (далее по тексту – ИСПОЛНИТЕЛЬ) услуги технической поддержки квалифицированной электронной подписи, выданной Удостоверяющим центром Федеральной налоговой службы Российской Федерации, регламентируют порядок действий, сроки и иные моменты, связанные с предоставлением услуги по технической поддержке.

## 1. Термины, сокращения и определения

КЭП УЦ ФНС – ключ электронной подписи и ключ проверки электронной подписи, КСКПЭП выданные Удостоверяющим центром Федеральной налоговой службы Российской Федерации;

КЛЮЧ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ - уникальная последовательность символов, предназначенная для создания электронной подписи;

КЛЮЧ ПРОВЕРКИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСИ – уникальная последовательность символов, однозначно связанная с ключом электронной подписи и предназначенная для проверки подлинности электронной подписи;

КСКПЭП – квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи, соответствующий требованиям, установленным Федеральным законом «Об электронной подписи», приказом ФСБ России от 27.12.2011 № 795 «Об утверждении требований к форме квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи», и созданный аккредитованным Удостоверяющим центром Федеральной налоговой службы Российской Федерации, и являющийся в связи с этим официальным документом;

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ (далее – ЭП) - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

СКЗИ - средство криптографической защиты информации;

КЛЮЧЕВОЙ НОСИТЕТЕЛЬ - физический носитель определенной структуры, предназначенный для размещения на нем ключевой информации;

СЕРТИФИКАТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КЭП УЦ ФНС (далее – СЕРТИФИКАТ ТП) — документ, оформленный в электронном или бумажном виде, содержащий информацию о названии организации ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, уникальном идентификационном номере СЕРТИФИКАТА ТП, и подтверждающий право ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на получение услуг по технической поддержке в течение срока, указанного в СЕРТИФИКАТЕ ТП;

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, использующее или планирующее использовать услугу по технической поддержке КЭП УЦ ФНС;

ИСПОЛНИТЕЛЬ — юридическое лицо, оказывающее ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ услугу по технической поддержке КЭП УЦ ФНС;

АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО (далее – АРМ) — рабочее место ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, на котором установлено, либо планируется установка программного обеспечения, необходимого для получения ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ услуги по технической поддержке КЭП УЦ ФНС;

ИДЕНТИФИЦИРУЮЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ - регистрационный номер СЕРТИФИКАТА ТП;

ВРЕМЯ РЕАКЦИИ - период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ до момента ответа службы технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ на ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, а именно, до момента уведомления ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по электронной почте, онлайн чату, телефону или иными согласованными средствами связи о регистрации ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в информационной системе службы технической поддержки (в виде тикета), о присвоении ОБРАЩЕНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

уникального регистрационного номера (номера тикета). Уведомление о регистрации ОБРАЩЕНИЯ может содержать запрос дополнительной информации по ОБРАЩЕНИЮ;

ВРЕМЯ ЗАВЕРШЕНИЯ – период времени от момента получения ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ до момента успешного завершения оказания услуг по этому ОБРАЩЕНИЮ;

ОБРАЩЕНИЕ— сообщение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, содержащее запрос на получение услуг по технической поддержке, отправленное ИСПОЛНИТЕЛЮ по электронной почте, телефону, онлайн чату или через web-форму на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ;

ПО - программное обеспечение, необходимое для установки и использования КЭП УЦ ФНС и получаемое ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ самостоятельно у поставщиков: СКЗИ, Ключевых носителей, ИС, в которых будет применяться КЭП УЦ ФНС;

ТИКЕТ - зарегистрированное в информационной системе ИСПОЛНИТЕЛЯ ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, которому присваивается уникальный номер;

АММУУ, ТЕАМ VIEWER - программное обеспечение, которое позволяет получить защищенный удаленный доступ к АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ через Интернет в целях оказания услуги по технической поддержке;

ЭТП – электронная торговая площадка;

ФЭТП – федеральные электронные торговые площадки;

КЭТП – коммерческие электронные торговые площадки;

ЕПГУ – единый портал государственных услуг;

ЕСИА – единая система идентификации и аутентификации;

ЕИС – единая информационная система в сфере государственных закупок;

ЕРУЗ – подсистема ЕИС, единый реестр участников государственных закупок;

ИС – государственные информационные системы, на которых применима квалифицированная электронная подпись;

ЛК – личный кабинет;

ОС – операционная система, установленная на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

## **2. Объем и состав услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС».**

**2.1.** Консультации по вопросам, которые возникли у ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в ходе самостоятельной первичной установки и настройки КЭП УЦ ФНС:

- СКЗИ ViPNet CSP или КриптоПро CSP
- Регистрации СКЗИ;
- Драйвера для ключевого носителя КЭП УЦ ФНС;
- КСКПЭП в хранилище сертификатов операционной системы;
- Промежуточных сертификатов и корневого сертификата в хранилище сертификатов ОС для построения цепочки доверия до головного сертификата Минцифры России.

**2.2.** Исправление ошибок работы плагинов КриптоПро ЭЦП Browser plug-in, ESEP Crypto Extension, Lanit и других, предназначенных для создания и проверки КЭП УЦ ФНС на web страницах ИС и ЭТП в случае, если ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ самостоятельно установил и настроил плагин по инструкции, но в ходе эксплуатации возникли ошибки встраивания или связи работы плагина и СКЗИ.

**2.3.** Помощь в настройке параметров безопасности и доверенных узлов в браузерах на web страницах ИС и ЭТП, где декларирована применимость КЭП УЦ ФНС.

**2.4.** Помощь в привязке КСКПЭП в ЛК ЭТП/ИС к профилю организации, где требуется ассоциировать новую КСКПЭП после ее обновления/продления/внеплановой смены.

**2.5.** Помощь в обновлении ПО при выходе новых версий:

- СКЗИ ViPNet CSP или КриптоПро CSP;
- драйвера для ключевого носителя КЭП УЦ ФНС;

- плагинов КриптоПро ЭЦП Browser plug-in, ESEP Crypto Extension, Lanit и других, предназначенных для создания и проверки ЭП на web страницах ИС и ЭТП.

**2.6.** Консультация по установке и настройке программ подписания/шифрования (ViPNet CryptoFile, ViPNet PKI Client, КриптоАРМ, Криптолайн).

**2.7.** Помощь в настройке работы на ИС/ЭТП с аппаратным ГОСТ ключом, на которых в системе авторизации отсутствует отдельный вход по аппаратному ключу.

**2.8.** Консультационная помощь ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в написании технически грамотного обращения в техподдержку ИС/ЭТП в случаях ошибок применения КЭП УЦ ФНС в ИС/ЭТП при отсутствии ошибок встраивания КЭП УЦ ФНС на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

**2.9.** В рамках услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС» ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ оказывается одна дополнительная услуга по настройке АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, включающая:

2.9.1. Удаленное подключение к АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;

2.9.3. Помощь в установке драйвера для ключевого носителя КЭП УЦ ФНС, настройка СКЗИ КриптоПро CSP для работы с КЭП УЦ ФНС;

2.9.4. Настройка браузера для работы с КЭП УЦ ФНС на примере одной из информационных систем, указанных в разделе 1 настоящего Соглашения.

**2.10.** В рамках услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС» ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ оказывается одна дополнительная услуга по расширенной настройке АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, включающая:

2.10.1. Удаленное подключение к АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;

2.10.3. Помощь в установке драйвера для носителя КЭП УЦ ФНС, настройка СКЗИ КриптоПро CSP для работы с КЭП УЦ ФНС;

2.10.4. Настройка КЭП УЦ ФНС на всех 8 ФЭТП + ЕПГУ + ЕИС (при условии, что у ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ готовы все электронные копии документов, необходимых для аккредитации в ЕИС);

При этом ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ может быть осуществлена настройка КЭП УЦ ФНС:

либо:

- на всех 8 ФЭТП + ЕПГУ + ЕИС;

- на 1 КЭТП/ИС на выбор ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ,

либо:

- на 2 любых КЭТП/ИС на выбор ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

2.10.5. Консультации по работе в ИС:

- в каком разделе проходить аккредитацию;

- в каком разделе проверить КСКПЭП;

- как обращаться в техническую поддержку ИС.

2.10.6. При необходимости, взаимодействие со службами технической поддержки государственных ИС от имени ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если не проходит регистрация настроенной на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ КЭП УЦ ФНС. Регистрация в системах ЕРУЗ, ЕСИА (при наличии у ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ всех документов, необходимых для регистрации).

### 3. Время и сроки оказания услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС», а также входящих в нее дополнительных услуг.

	Время оказания услуги	Время реакции на ОБРАЩЕНИЕ	Способы связи <sup>1</sup>
Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС	Круглосуточно 24/7/365 кроме праздничных дней. Режим работы в праздничные дни уточняется в разделе «Новости» на официальном сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ	Среднее время реакции на горячей линии <sup>2</sup> - 1 минута; Максимальное время реакции на горячей линии - 10 минут; Среднее время реакции по ОБРАЩЕНИЮ на адрес электронной почты ИСПОЛНИТЕЛЯ - 20 минут; Максимальное время реакции на ОБРАЩЕНИЕ на адрес электронной почты - 1 час.	1) Телефон; 2) Онлайн-чат на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ; 3) Онлайн ip звонок с сайта ИСПОЛНИТЕЛЯ; 4) Электронная почта; 5) Форма обратной связи на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ; 6) Telegram; 7) Удаленный доступ на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (при необходимости);
Настройка АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;	с 7:00 до 18:00 (МСК) в рабочие дни по предварительной записи <sup>3</sup>	Среднее время реакции - 3 часа; Среднее время завершения настройки – 3 рабочих дня;	1) Телефон; 2) удаленный доступ на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
Расширенная настройка АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	с 7:00 до 18:00 (МСК) в рабочие дни по предварительной записи <sup>3</sup>	Среднее время реакции - 3 часа; Среднее время завершения настройки – 3 рабочих дня;	1) Телефон; 2) Удаленный доступ на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;

### 4. Ограничения в оказании услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС».

4.1. КСКПЭП ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ должна успешно проходить проверку в сервисе проверки электронной подписи и сертификата на портале уполномоченного федерального органа (Минцифры России) <https://e-trust.gosuslugi.ru/#/portal/sig-check>. В случае неуспешной проверки на данном ресурсе ИСПОЛНИТЕЛЬ не гарантирует возможность применения КЭП УЦ ФНС на ФЭТП/КЭТП и государственных ИС.

4.2. ИСПОЛНИТЕЛЬ не гарантирует ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ решение технических проблем работы КЭП УЦ ФНС на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, если АРМ не соответствует минимальным техническим требованиям, опубликованным на сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ: [https://iitrust.ru/downloads/manual/general/Requirements\\_For\\_PC.pdf](https://iitrust.ru/downloads/manual/general/Requirements_For_PC.pdf).

<sup>1</sup> Все способы связи со службой технической поддержки ИСПОЛНИТЕЛЯ приведены на официальном сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ в разделе «Поддержка» <https://iitrust.ru/support/>;

<sup>2</sup> На официальном сайте ИСПОЛНИТЕЛЯ в разделе «Поддержка» <https://iitrust.ru/support/> для ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ работает онлайн-сервис, показывающий сколько свободных специалистов в данный момент готовы принять звонок по горячей линии, сколько специалистов готовы ответить в онлайн-чате. При наличии хотя бы одного свободного специалиста обращение ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ будет принято сразу (в течении нескольких секунд). При занятости всех специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ будет отображено прогнозируемое время нахождения в очереди.

<sup>3</sup> При заказе услуги сотрудник ИСПОЛНИТЕЛЯ предложит ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ указать удобный для него период времени. Точная дата и время оказания услуги устанавливается по договоренности ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сотрудника ИСПОЛНИТЕЛЯ, принявшего ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

4.3. В соответствии с эксплуатационной документацией защищенные носители, на которых ПОЛЬЗОВАТЕЛИ получают КЭП УЦ ФНС имеют заводские пароли. В случае их самостоятельного изменения ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ и утери им новых паролей услуги технической поддержки не могут быть оказаны ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

4.4. Удалённое подключение к АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ при оказании услуги осуществляется по усмотрению ИСПОЛНИТЕЛЯ. Возможность удалённого подключения определяется ИСПОЛНИТЕЛЕМ исходя из текущей нагрузки на линии и технических особенностей АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

4.5. Факт надлежащего оказания дополнительной услуги по настройке АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ подтверждается демонстрацией корректного отображения/встраивания КЭП УЦ ФНС на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в ОС, где ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ может удостовериться в:

- наличие привязанного ключа электронной подписи к ключу проверки электронной подписи КЭП УЦ ФНС;
- успешной проверке КЭП УЦ ФНС на отсутствие в списках аннулированных сертификатов и/или списках сертификатов, прекративших свое действие на момент проверки;
- успешной проверки срока действия КЭП УЦ ФНС в соответствии с системной датой и временем;
- отсутствию ошибок в построении полного пути цепочки доверия к корневому сертификату Минцифры России;
- успешной применимости КСКПЭП в одной ИС/ЭТП, в рамках которой обратился ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ, и где декларирована применимость КСКПЭП.

4.6. Если ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в рамках дополнительной услуги по расширенной настройке АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ на момент установки КЭП УЦ ФНС требуется, в том числе, помощь в прохождении процедуры аккредитации в системе ЕИС (ЕРУЗ), то он должен заранее (к моменту звонка специалиста ИСПОЛНИТЕЛЯ) подготовить необходимый пакет документов в электронном виде. Все страницы прикрепляемых документов должны быть в читаемом виде, документы в формате фото или отсканированной копии должны быть подготовлены в высоком разрешении. Каждый отдельный документ рекомендуется размещать в одном файле в формате PDF. Рекомендуемое разрешение сканирования 300 точек на дюйм (DPI). Размер файла не должен превышать 50 Мб. Если файл больше 50 Мб, то необходимо его разбить на тома архиватором. Пакет необходимых документов включает:

4.6.2. Для индивидуальных предпринимателей:

- копия документа, удостоверяющего личность.  
если индивидуальный предприниматель является гражданином иностранного государства:
- надлежащим образом, заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя в соответствии с законодательством иностранного государства.

4.6.2. Для юридического лица:

- копии учредительных документов юридического лица;
- решение (копия решения) о согласии на совершение или о последующем одобрении крупных сделок по результатам электронных процедур от имени участника закупки.

4.6.3. Для юридического лица иностранного государства:

- надлежащим образом, заверенный перевод на русский язык учредительных документов юридического лица в соответствии с законодательством иностранного государства;
- решение (копия решения) о согласии на совершение или о последующем одобрении крупных сделок по результатам электронных процедур от имени участника закупки-юридического лица с указанием максимальных параметров условий одной сделки;
- надлежащим образом, заверенный перевод на русский язык документов о государственной регистрации юридического лица в соответствии с законодательством иностранного государства;
- надлежащим образом, заверенный перевод на русский язык документов, подтверждающих полномочия физического лица на регистрацию участника закупки в ЕИС.

Подтверждением факта оказания услуги будет являться факт успешной авторизации по КЭП УЦ ФНС на любой ФЭТП по входу через ЕСИА.

4.7. В состав услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС» не входит:

- установка и настройка операционной системы на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- изменения программного кода, программных компонентов или модулей, установленных на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- настройки на прокси-серверах, шлюзах, файрволах ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;
- изменения сетевых настроек и конфигураций сетевого оборудования на АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ;

4.8. ИСПОЛНИТЕЛЬ вправе отказать ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ в оказании услуг технической поддержки в следующих случаях:

4.8.1. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не предоставил ИСПОЛНИТЕЛЮ идентифицирующую информацию либо предоставленная ИСПОЛНИТЕЛЮ информация не позволяет идентифицировать ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, в этом случае ОБРАЩЕНИЕ переводится на отдел продаж ИСПОЛНИТЕЛЯ;

4.8.2. СЕРТИФИКАТ ТП ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ просрочен;

4.8.3. ОБРАЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ по составу требуемых услуг не соответствует составу и объему услуги «Годовая техническая поддержка КЭП УЦ ФНС»;

4.8.4. Отказ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ от предоставления удаленного доступа ИСПОЛНИТЕЛЮ к АРМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в случаях, когда оказание услуг технической поддержки невозможно без удаленного доступа.