

Организация услуг технической поддержки АО «ИИТ» для СПО TrustGate (базовый уровень)

версия №1 от 13.08.2026

Термины и определения:

Заказчик – юридическое лицо, осуществившее заключение договора на оказание услуг технической поддержки базового уровня у АО «ИИТ»

Исполнитель – акционерное общество «ИнфоТеКС Интернет Траст»

Запрос / заявка – обращение Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя, зарегистрированное в Системе.

Система – предоставленная Исполнителем для сотрудников Заказчика информационная система по заведению задач и предоставлению информации, размещенная по адресу <https://sd.iitrust.ru/>.

Инцидент – кратковременная или перманентная потеря способности Программного обеспечения (далее – ПО) функционировать.

Проблема - причина одного или нескольких Инцидентов.

Дефект - систематическое невыполнение или некорректное выполнение функций ПО, связанное с наличием дефекта в исходном коде ПО. Дефекты как правило отвечают следующим критериям:

- явно присутствует (проявляется и воспроизводится);
- не является явным следствием одного или нескольких обстоятельств;
- ошибочное пользование;
- несанкционированные изменения;
- сбой смежного программного обеспечения;
- недостаточность аппаратных или телекоммуникационных ресурсов;
- неисправность или изменение оборудования, на котором установлена ПО;
- не является следствием изменения регламентов бизнес процессов Заказчика.

Особенностью Дефекта является то, что его устранение невозможно без внесения изменений в исходный код ПО.

Функция ПО – функция или функционал, выполняемые ПО с целью обеспечения корректной работы бизнес-процессов Заказчика.

Постоянное решение - совокупность мер предпринятых Исполнителем и Заказчиком, в результате которых устраняются причины Инцидента.

Временное решение – решение, обеспечивающее уменьшение или устранение влияния Инцидента или Проблемы на бизнес-процессы Заказчика, но при этом не устраняющее причину (Проблему) возникновения Инцидента.

1. Услуги технической поддержки включают:

1.1. Инцидентная поддержка:

1.1.1. Предоставление специалисту Заказчика возможности размещения заявок о некорректной работе ПО в службе технической поддержки Исполнителя в круглосуточном режиме кроме нерабочих праздничных дней.

1.1.2. Обработку поступивших заявок о некорректной работе ПО силами специалистов службы поддержки Исполнителя в соответствии с уровнем сервиса, изложенным в Таблице 2 настоящего документа, включая классификацию и анализ Заявок, составление плана восстановления работоспособности ПО.

1.1.3. Действия специалистов службы поддержки Исполнителя по восстановлению корректной работы ПО в соответствии с уровнем сервиса, изложенным в Таблице 2 настоящего документа, включая проведение работ удаленно, в телефонном режиме, по электронной почте, применение временных и постоянных решений.

1.1.4. Размещение заявок в службе поддержки (на почту **SD_TG@iitrust.ru**) Исполнителя, согласование действий и применение дополнительных рекомендаций со стороны Исполнителя для устранения сбоев и дефектов в ПО.

1.1.5. Предоставление специалистов Исполнителя, обеспечивающих анализ Инцидентов и проведение работ по восстановлению работоспособности ПО.

1.2. **Консультации:**

1.2.1. Предоставление Заказчику устных и письменных консультаций по особенностям работы, функциям, модулям, параметрам ПО.

1.3. **Запросы на обслуживание:**

1.3.1. Внесение изменений в конфигурацию ПО.

1.3.2. Проведение работ, связанных с текущей эксплуатацией ПО.

1.3.3. Предоставление доступа к необходимой технической и методологической документации ПО.

1.4. **Запросы за изменение:**

1.4.1. Прием от уполномоченных специалистов Заказчика заявок на изменение и расширение возможностей ПО и проведение оценки трудоемкости данных заявок на условиях, изложенных в разделе 4 настоящего документа.

1.4.2. Проведение работ по внедрению изменений и расширение возможностей ПО на основании полученных заявок.

1.5. **Обновление компонентов ПО:**

1.5.1. Предоставление и установка обновлений и исправлений компонентов и модулей ПО в рамках текущей версии ПО.

2. **Организация услуг технической поддержки**

2.1. Услуги Инцидентной поддержки ПО предоставляются на постоянной основе и направлены на поддержание работоспособности ПО.

2.2. Условия обслуживания запросов с типом «Инцидент» в службе технической поддержки Исполнителя определяются в зависимости от уровня критичности запроса для бизнеса Заказчика. В Таблице 1 приведено описание уровней их критичности.

Таблица 1. Типы запросов и Уровни критичности

Уровень критичности Инцидента	Описание
Инцидент 1 (Блокирующий)	<u>Блокирующий Инцидент</u> Ошибка в работе ПО (действие или бездействие ПО), приводящая к полной остановке ключевых бизнес-процессов Заказчика, при этом, возможность использования обходного решения полностью отсутствует.
Инцидент 2 (Критичный)	<u>Критический Инцидент</u> Ошибка или несоответствие (действие или бездействие ПО), которое приводит к нарушению либо остановке ключевых бизнес-процессов Заказчика, или существенно их меняет. При этом, обходное решение, если и возможно, то не приводит к существенному улучшению ситуации.
Инцидент 3 (Высокий)	<u>Существенный Инцидент</u> Ошибка или несоответствие (действие или бездействие ПО), которое может привести к нарушению исполнения бизнес-процессов Заказчика, но допускает временное или постоянное альтернативное решение. Существенный Инцидент отличается от Критического тем, что временное

Уровень критичности Инцидента	Описание
	решение существенно не меняет бизнес-процессы Заказчика и не приводит к существенному ухудшению качества работы ПО.
Инцидент 4 (Средний)	<u>Инцидент</u> Ошибка или несоответствие (действие или бездействие ПО), которое может привести к нарушению бизнес-процессов Заказчика и допускает равноценное «обходное» решение. При этом, бизнес-процессы не нарушены, либо могут выполняться альтернативными средствами.
Инцидент 5 (Низкий)	<u>Несущественный Инцидент</u> Ошибка или несоответствие (действие или бездействие ПО), которое не оказывает влияния на ключевые бизнес-процессы Заказчика. Плавающая, редко возникающая ошибка.

2.3. В случае возникновения разовых или нерегулярных ошибок, которые не относятся к вышеуказанным сервисам, соответствующим обращениям в службу технической поддержки Исполнителя присваивается 5 (Низкий) уровень критичности.

3. Обращение в службу технической поддержки Исполнителя

3.1. Обращение направляется уполномоченным сотрудником Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя путем регистрации заявки в Системе Регистрации Заявок (Служба Service Desk) Исполнителя, либо по e-mail.

3.2. В случае, когда Уполномоченный сотрудник Заказчика регистрирует обращение с типом «Инцидент», в обязательном порядке в обращении необходимо указать:

- Время возникновения;
- Уровень критичности;
- Сценарий воспроизведения (если применимо);
- Если обращение связано с пользовательскими функциями ПО: номер телефона сотрудника;
- Частоту возникновения;
- Количество рабочих мест/сервисов ПО, попавших под Инцидент (в случае массового Инцидента);
- Текущий статус Инцидента (продолжается / закончился);
- Приложить полноразмерные экранные копии (снимок экрана) с признаками Инцидента (при наличии);
- Любую иную дополнительную информацию об Инциденте (например, журнал работы программного обеспечения), которая является важной, по мнению уполномоченного сотрудника Заказчика.

3.3. Уровень критичности Инцидента определяется Заказчиком, исходя из Таблицы 2 и степени влияния на бизнес – процессы Заказчика.

3.4. Специалисты Исполнителя регистрируют обращение, проверяют на соответствие содержания обращения его типу и приоритету, и при необходимости связываются с уполномоченным специалистом Заказчика для выяснения подробностей.

3.5. С целью обеспечения организации работы с Системой и заведением запросов через e-mail сотрудники заказчика при заключении договора должны передать на не менее 2 представителей перечень данных: ФИО, телефон, электронный адрес, должность, IP устройств (сети), с которых будут заводится заявки.

4. Работа над обращением в службе технической поддержки Исполнителя

Специалисты Исполнителя:

4.1. Проводят проверку работоспособности функций ПО и убеждаются в отсутствии либо нестабильной работе функции ПО.

4.2. При необходимости согласовывают принадлежность и категорию недоступной функции ПО со специалистами Заказчика.

4.3. Осуществляют технический анализ Инцидента удаленно.

4.4. Если Проблема вызвана сбоями в смежных системах, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика и принимают посильное участие в решении Инцидента и тестировании восстановления работоспособности ПО.

4.5. Вырабатывают способ решения Инцидента и при необходимости реализуют временное решение устранения выявленного нарушения работы ПО.

4.6. Проводят работы по восстановлению работоспособности ПО (в случае, если причиной недоступности функции является некорректная работа ПО).

5. Сроки восстановления работоспособности ПО и закрытие обращения

5.1. Исполнитель по согласованию с Заказчиком должен устранить выявленные нарушения работы ПО в срок, установленный в Таблице 2 и закрыть обращение.

Таблица 2. Условия обработки обращений в зависимости от уровня критичности обращений

Уровень критичности и тип, заявленный Заказчиком при обращении	Обязательный способ регистрации запроса	Максимальное время реакции на обращение	Максимальное время до временного решения	Максимальное время до применения постоянного решения
Инцидент 1 (Блокирующий)	e-mail + Система	3 календарных часа	7 рабочих дней	15 рабочих дней
Инцидент 2 (Критичный)	e-mail + Система	3 календарных часа	15 рабочих дней	20 рабочих дней
Инцидент 3 (Высокий)	e-mail + Система	3 календарных часа	15 рабочих дней	20 рабочих дней
Инцидент 4 (Средний)	e-mail + Система	3 календарных часа	20 рабочих дней	30 рабочих дней
Инцидент 5 (Низкий)	e-mail + Система	3 календарных часа	20 рабочих дней	30 рабочих дней
Запрос на обслуживание	e-mail + Система	3 календарных часа	Не применяется	Не применяется
Запрос на изменение	e-mail + Система	3 календарных часа	Не применяется	Не применяется
Консультация	e-mail + Система	3 календарных часа	Не применяется	Не применяется

5.2. Реакция на заявки осуществляется по email, через Систему 24 часа 7 дней в неделю. Рабочим часом считается 1 час в период с 09:00 до 18:00 в будние дни недели (ПН-ПТ), а также в выходные дни, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации являются рабочими днями.

5.3. В случае, если Исполнитель предоставил временное решение для Инцидента, то приоритет Инцидента может быть снижен по взаимному согласию Сторон.

5.4. В случае, когда восстановление работы ПО зависит от исправления Дефекта в исходном коде программного обеспечения, доступ к которому ограничен Правообладателем (Производителем), Исполнитель действует согласно порядку, изложенному в Разделе 6 настоящего документа.

5.5.

6. Классификация и порядок устранения Дефектов

6.1. При обнаружении Заказчиком Дефектов уполномоченные представители Заказчика сообщают об этом Исполнителю с помощью штатных средств регистрации ошибок согласно п. 4.1. настоящего документа.

6.2. Исполнитель обязан предпринять действия по анализу обращения Заказчика согласно условий обработки обращений в зависимости от уровня критичности обращений (Таблица 2).

6.3. При обнаружении Дефекта Исполнителем, Исполнитель, либо меняет существующему обращению тип на «Дефект», либо регистрирует новую заявку (обращение).

6.4. Заказчик обязуется оказывать содействие службе технической поддержки Исполнителя, и своевременно предоставлять дополнительную информацию по запросам в рамках зарегистрированного обращения у Исполнителя.

6.5. По зарегистрированному обращению может быть предоставлено временное решение со стороны Исполнителя, при этом Исполнитель обязан уведомить Заказчика и получить согласие со стороны Заказчика о применении данного временного решения до момента предоставления постоянного решения со стороны Исполнителя.

6.6. После предоставления Исполнителем постоянного решения, Исполнитель применяет его на ПО Заказчика.

6.7. Обращение в службу технической поддержки Исполнителя считается закрытым после применения постоянного решения, предоставленного со стороны службы технической поддержки Исполнителя.

7. Обработка Запросов на обслуживание, Запросов на изменение и Консультаций

7.1. Заказчик может направить Исполнителю:

7.1.1. Запрос на оказание консультации по вопросам работы ПО в свободной форме.

7.1.2. Запрос на обслуживание в свободной форме.

7.2. Все подобные запросы классифицируются специалистами Исполнителя и относятся к одному из двух подтипов – Существенные и Незначительные.

7.2.1. Незначительным Запросом считается Запрос, для решения которого суммарные трудозатраты Исполнителя не превышают 60 (Шестидесяти) минут, и для выполнения данного Запроса не требуется привлечение специалистов из смежных подразделений Исполнителя (например: программисты или аналитики).

7.2.2. Существенным Запросом считается Запрос, для решения которого суммарные трудозатраты превышают 60 (Шестьдесят) минут или требуется привлечение специалистов из других отделов Исполнителя.

7.3. В результате классификации Запросов, Исполнитель, при необходимости, уведомляет Заказчика о типе и подтипе, присвоенном Запросу.

7.4. К решению Незначительных Запросов Исполнитель приступает без предварительного одобрения со стороны Заказчика.

7.5. Порядок оказания Услуг по существенным запросам, порядок оплаты и сдачи – приемки Услуг по существенным запросам согласовываются Сторонами в отдельных соответствующих заявках, которые оформляются и заключаются вне рамок настоящего Договора.

8. Объем предоставляемых Услуг технической поддержки от Правообладателя ПО

8.1. Заказчик и Исполнитель договорились о том, что Услуги предоставляются в следующем объеме:

Таблица 3. Объем предоставляемых Услуг

Наименование услуги	Режим оказания услуг
Инцидент	с 09.00 до 18.00 в будние дни (московское время)
Консультации, Запрос на обслуживание / изменение (Незначительные)	с 09.00 до 18.00 в будние дни (московское время)
Запрос на изменение (Значительные), Консультации (Значительные), Запросы на обслуживание (Значительные)	с 09.00 до 18.00 в будние дни (московское время)
Обновление ПО	Не более 1 (Одного) раза в месяц

8.2. В случае, когда объем услуг выходит за рамки, оговоренные в Таблице 3, данные услуги оплачиваются отдельно вне рамок настоящего Договора.

9. Организация технического сопровождения ПО с использованием технологии удаленного доступа

- 9.1. Для оперативного решения инцидентов предусматривается возможность удалённого подключения сотрудников Исполнителя к инфраструктуре Заказчика. Для реализации защищенного удалённого доступа организуется межсетевое взаимодействие между сетью ViPNet Заказчика и сетью ViPNet Исполнителя № 4337 в соответствии с Соглашением об установлении межсетевого взаимодействия, заключенном между Исполнителем и Заказчиком.
- 9.2. Исполнитель должен организовать на своей территории рабочее место (АРМ) для обеспечения технического сопровождения ПО с соблюдением следующих требований. На АРМ должно использоваться только лицензионное ПО;
- установка ПО должна осуществляться только с оригинальных носителей, входящих в комплект поставки, либо с их копий;
 - установка и использование программных средств, не предназначенных для выполнения работ в соответствии с договорными обязательствами, запрещено;
 - конфигурации, применяемого системного, прикладного и специального ПО должны исключать возможность терминального доступа (подключения) к АРМ, с которого разрешен удаленный доступ к средствам вычислительной техники (СВТ) Заказчика;
 - АРМ, с которого разрешен удаленный доступ к СВТ Заказчика, не должен находиться под управлением систем централизованного управления, типа Active Directory;
 - на АРМ, с которого разрешен удаленный доступ к СВТ Заказчика, запрещается установка и использование средств разработки и отладки ПО, если такое право явно не указано в договоре (соглашении) между Заказчиком и Исполнителем;
- 9.3. На АРМ, с которого разрешен удаленный доступ к СВТ Заказчика, должны применяться:
- средства защиты от НСД, прошедшие сертификацию по требованиям к средствам вычислительной техники не ниже 5 класса защищенности от несанкционированного доступа;
 - программные межсетевые экраны (типа брандмауэр) не ниже 4 класса;
 - средства антивирусной защиты не ниже 4 класса;
 - средства криптографической защиты не ниже класса КСЗ;
 - аппаратное средство типа «электронный замок».
- 9.4. Исполнитель должен принять меры, исключающие возможность несанкционированного изменения состава и конфигурацией аппаратной части АРМ, с которого разрешен удаленный доступ к СВТ Заказчика (например, путем опечатывания системного блока).
- 9.5. Доступ в помещение, в котором размещены АРМ, с которого разрешен удаленный доступ к СВТ Заказчика, должен быть запрещен лицам по роду своей деятельности, не допущенных к проведению работ по техническому обслуживанию ПО посредством защищенного удаленного доступа.
- 9.6. Заказчик предоставляет удаленный доступ персоналу Исполнителя только временно, на период необходимый для выполнения работ по техническому сопровождению ПО.
- 9.7. Заказчик назначает уполномоченного сотрудника и лицо его замещающие для осуществления контроля и сопровождения работ, выполняемых Исполнителем.