



Система информационной безопасности
Business Guardian
(версия 3.1.5)

Регламент технической поддержки

(версия 1.0)

Листов 6

2016

Содержание

1	Общие положения	4
2	Предоставляемые Исполнителем услуги	4
3	Порядок обращения за технической поддержкой	5
4	Порядок обработки Заявки	6
5	Порядок выдачи ответа на зарегистрированную Заявку	6
6	Дополнительная информация	6

Термины, сокращения и определения

Термин / сокращение	Определение
Версия ПО	Фиксированное по реализуемым функциональным возможностям состояние компонент ПО, указывается в информации о программе
Идентифицирующая Потребителя информация	Фамилия, имя и отчество Потребителя, и наименование юридического лица, от имени которого выступает Потребитель (в том случае, если Потребитель представляет интересы и выступает от имени юридического лица)
Исполнитель	ООО «ИТЕРАНЕТ»
ООО «ИТЕРАНЕТ»	Общество с ограниченной ответственностью «ИТЕРАНЕТ»
ПО	Программное обеспечение
Потребитель	Физическое лицо, являющееся обладателем официальной копии СИБ ВГ, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, обладателя официальной копии СИБ ВГ
Проблема	Затруднение, ошибка, возникшая при установке и/или использовании СИБ ВГ
Рабочее время	Промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации
Регламент	Регламент технической поддержки изделия «Система информационной безопасности Business Guardian»
Сборка версии ПО	Фиксированное состояние программного кода компонент Прикладного ПО, указывается в информации о программе
СИБ ВГ	Изделие «Система информационной безопасности Business Guardian»
Техническая поддержка	Совокупность видов абонентных сервисных услуг по обслуживанию СИБ ВГ

1 Общие положения

1. Служба технической поддержки общества с ограниченной ответственностью «ИТЕРАНЕТ» (далее – Исполнитель) оказывает поддержку Потребителям, эксплуатирующим официально приобретённое у Исполнителя изделие «Система информационной безопасности Business Guardian» (далее – СИБ ВГ).
2. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определённые данным Регламентом технической поддержки изделия «Система информационной безопасности Business Guardian» (далее – Регламент).
3. Предоставление услуг поддержки со стороны Исполнителя, гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией программных продуктов и решений.
4. Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего Регламента.
5. При этом с целью недопущения ухудшения условий обслуживания Потребителя Исполнитель обязуется выполнять условия настоящего Регламента, существовавшие на дату соответственно:
 - 5.1. покупки СИБ ВГ;
 - 5.2. подписания с Потребителем договора на оказание услуг технической поддержки.
6. Исполнитель обязуется публично объявлять об изменениях, внесенных в настоящий Регламент.

2 Предоставляемые Исполнителем услуги

1. В рамках технической поддержки Исполнитель оказывает следующие услуги:
 - 1.1. рассмотрение и решение Проблем, возникших при работе с СИБ ВГ;
 - 1.2. консультирование по начальной работе с СИБ ВГ;
 - 1.3. консультирование в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе СИБ ВГ;
 - 1.4. решение общих вопросов установки и настройки СИБ ВГ;
 - 1.5. оказание помощи в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления;
 - 1.6. разъяснение вопросов лицензирования;
 - 1.7. пояснение функционала СИБ ВГ, но не обучение работы с СИБ ВГ.
2. Исполнитель не оказывает услуг технической поддержки для Проблем, возникших у Потребителя в следующих случаях:
 - 2.1. попытки обойти технические ограничения с СИБ ВГ;
 - 2.2. внесения изменения в состав исполняемых модулей и файлов данных;
 - 2.3. попытки вскрытия технологии, декомпилирования или дизассемблирования с СИБ ВГ, если это прямо не разрешено действующим законодательством;
 - 2.4. использования компонентов с СИБ ВГ для вызова приложений, не работающих с СИБ ВГ.
3. Услуги технической поддержки оказываются:
 - 3.1. в течение гарантийного срока, установленного на СИБ ВГ;
 - 3.2. в течение срока действия договора на оказание услуг технической поддержки (только при наличии такого, заключённого между Исполнителем и Потребителем).

3 Порядок обращения за технической поддержкой

1. Техническая поддержка оказывается в рабочее время:
 - 1.1. по электронной почте support@businessguardian.ru;
 - 1.2. по телефону +7 (499) 578-00-05.
2. При обращении Потребителя с информацией о наличии Проблемы:
 - 2.1. Потребитель должен сообщить:
 - 2.1.1. идентифицирующую его информацию;
 - 2.1.2. полное описание возникшей у него Проблемы;
 - 2.1.3. номер используемой версии и сборки СИБ ВГ;
 - 2.2. на основании полученной от Потребителя информации Исполнитель должен оказать консультационные услуги, по результатам которых принять решение о наличии или отсутствии Проблемы.
3. В случае наличия Проблемы Исполнитель должен сформировать Заявку. Заявка должна быть оформлена по следующим правилам:
 - 3.1. на каждую найденную Проблему должна быть сформирована одна Заявка;
 - 3.2. каждая Заявка должна содержать текстовое описание Проблемы и пошаговое описание действий по её воспроизведению;
 - 3.3. должна указываться периодичность возникновения Проблемы;
 - 3.4. должна указываться критичность Проблемы: терминальная, критическая или существенная;
 - 3.5. при наличии дополнительной информации, поясняющей Проблему, такая информация должна оформляться в виде дополнительных файлов (например, изображений, трассировочных журналов и т.п.), каждый из них должен иметь уникальное в рамках Заявки имя, текст Заявки должен содержать ссылку на каждый из этих файлов;
 - 3.6. при наличии «пометок» (например, выделение цветами, рамками и пр.) в дополнительных файлах, каждая пометка должна быть пронумерована, текст Заявки должен содержать комментарии, для чего сделана каждая пометка и что она призвана продемонстрировать.
4. Решение вопросов обращения может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:
 - 4.1. невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, при этом отсутствует доступ к экземпляру СИБ ВГ, развёрнутому на мощностях Потребителя;
 - 4.2. Потребитель не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;
 - 4.3. отказ Потребителя сообщить идентифицирующую его информацию;
 - 4.4. используется нелегальная копия СИБ ВГ;
 - 4.5. вопрос выходит за рамки технической поддержки;
 - 4.6. вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса проводится неконструктивно, и решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;

- 4.7. обращение, отправленное по электронной почте, не было получено из-за проблемных ситуаций, связанных с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров.
5. Перед обращением в Службу технической поддержки Потребитель должен изучить доступную информацию по интересующему его вопросу в эксплуатационной документации. Если Проблема аналогична ситуации, описанной в документации, но требует дополнительного пояснения, при обращении Потребитель должен указать ссылку на исходный эксплуатационный документ.

4 Порядок обработки Заявки

1. Обращения, поданные в Службу технической поддержки, обрабатываются в порядке их поступления.
2. Вне очереди могут обрабатываться обращения с Заявками, имеющими высокий уровень критичности.
3. Время устранения Проблемы, описанной в Заявке, может зависеть от критичности Заявки, сложности решаемой Проблемы и необходимости передачи вопроса в Департамент разработки программного обеспечения.
4. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала в СИБ ВГ, передаются для решения в Департамент разработки программного обеспечения Исполнителя, с последующим выпуском обновления СИБ ВГ.
5. Сроки выпуска обновления СИБ ВГ определяются в процессе диагностики Проблемы и в соответствии с общим планом разработки.

5 Порядок выдачи ответа на зарегистрированную Заявку

1. Ответ на Заявку дается специалистом Службы технической поддержки:
 - 1.1. по электронной почте в письменном виде;
 - 1.2. по телефону – устно.
2. Условия и сроки передачи обновлений ПО СИБ ВГ фиксируется в договоре на оказание услуг технической поддержки для каждого Потребителя индивидуально.

6 Дополнительная информация

1. Последняя версия Регламента доступна по адресу <http://businessguardian.ru/vn/>