Регламент оказания услуг технической поддержки (SLA)

Программно-аппаратные комплексы «Континент 3.9» и «Континент 4»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет условия, порядок взаимодействия и показатели качества (SLA — Service Level Agreement) при оказании услуг технической поддержки и сопровождения аппаратно-программных комплексов сетевой безопасности «Континент» (версий 3.9 и 4), разработанных ООО «Код Безопасности».

1.2. Услуги оказываются сертифицированными инженерами Сервисного партнера ООО «Код Безопасности» в соответствии с заключенным договором на техническое обслуживание.

1.3. Поддержка охватывает следующие компоненты инфраструктуры Заказчика:

1. Центры управления сетью (ЦУС);
2. Криптошлюзы (КШ);
3. Межсетевые экраны (МЭ);
4. Системы обнаружения и предотвращения вторжений (ДА/СОВ);
5. Серверы доступа (СД);
6. Абонентские пункты (АП).

2. Режимы обслуживания и контактная информация

2.1. Техническая поддержка предоставляется в рамках двух тарифных пакетов на выбор Заказчика:

- **Пакет «Стандарт» (8x5):** рабочие дни (понедельник – пятница, за исключением официальных праздничных дней РФ) с 09:00 до 18:00 по московскому времени.
- **Пакет «Расширенный» (12x5):** рабочие дни (понедельник – пятница, за исключением официальных праздничных дней РФ) с 08:00 до 20:00 по московскому времени.

2.2. Каналы регистрации и приёма обращений в службу технической поддержки:

- **Электронная почта службы поддержки:** info@oreol-security.ru (круглосуточный приём 24/7). При направлении письма во внерабочие часы или выходные дни первичная обработка и отсчёт времени реакции начинаются с момента наступления ближайшего рабочего интервала выбранного тарифного пакета.
- **Единый телефон горячей линии:** +7 (495) 180 40 32. Приём звонков осуществляется строго в рабочие часы администратора — с 09:00 до 18:00 (МСК).
- **Выделенная рабочая группа в корпоративном мессенджере:** организация отдельного закрытого чата/канала взаимодействия в мессенджере (eXpress, Telegram, Макс) может быть включена в условия договора на техническую поддержку как дополнительный оперативный канал коммуникации. Обработка

запросов в чате инженерами поддержки ведётся в рамках рабочего времени пакета обслуживания или по согласованию сторон.

3. Классификация инцидентов и целевые показатели SLA

3.1. Все поступающие обращения классифицируются по степени критичности инцидента (P1–P4). Время первой реакции инженеров исчисляется строго в рамках рабочих часов обслуживающего тарифного пакета Заказчика. Если обращение направлено во внерабочее время (ночью, в выходной или нерабочий праздничный день), отсчёт времени реакции начинается с первой минуты ближайшего рабочего дня по графику соответствующего пакета (с 09:00 для «Стандарт» или с 08:00 для «Расширенный»).

Уровень критичности	Описание инцидента	Время обработки и регистрации обращения	Время ответа внутри обращения
P1 — Критический	Полный отказ ЦУС, остановка криптошлюза или межсетевого экрана, потеря связи ключевых филиалов с ЦОД, полная деградация сетевой безопасности.	До 30 минут рабочего времени	До 1 рабочего часа
P2 — Высокий	Нарушение штатного функционирования кластера отказоустойчивости (сбой одной ноды), недоступность резервного криптоканала связи, сбои модуля СОВ.	До 1 рабочего часа	До 4 рабочих часов
P3 — Средний	Некорректная работа отдельных правил фильтрации, локальные ошибки в работе АП, ошибки выгрузки журналов событий и отчётов.	До 2 рабочих часов	До 8 рабочих часов
P4 — Низкий	Консультации по настройке топологии, плановые обновления прошивок, регламентные процедуры резервного копирования конфигураций ЦУС, типовые вопросы.	До 4 рабочих часов	До 3 рабочих дней

4. Перечень и объем оказываемых сервисных услуг

В рамки сопровождения АПКШ «Континент 3.9» и «Континент 4» входят:

- Прием, регистрация и первичная классификация инцидентов администратором технической поддержки;
- Глубокая диагностика сбоев, анализ дампов сетевого трафика и системных журналов сертифицированными инженерами технической поддержки;
- Тестирование нетиповых ошибок и моделирование сбоев на собственном демо-стенде актуальных версий «Континент 3.9» и «Континент 4»;

- Эскалация сложных инцидентов на 3-ю линию поддержки ООО «Код Безопасности» и контроль предоставления исправлений и рекомендаций от Производителя;
- Предоставление рекомендаций по оптимальной топологии криптографической сети, настройке отказоустойчивости и резервному копированию баз данных ЦУС;
- Консультации по проведению регламентных процедур модернизации и миграции с версии Континент 3.9 на Континент 4.

5. Ограничения и условия соблюдения SLA

5.1. Установленные сроки реакции и решения инцидентов действуют при условии предоставления Заказчиком удаленного защищенного доступа к интерфейсам управления или выгрузок журнала диагностических данных.

5.2. В расчет времени решения инцидента не включается период ожидания запрошенной у Заказчика информации, а также период ожидания аппаратных компонентов в случае необходимости гарантийной замены через производителя.

5.3. Обслуживание распространяется только на комплексы и лицензии, имеющие действующую гарантию Производителя и входящие в сервисный контракт на оказание услуг технической поддержки.