Регламент оказания услуг технической поддержки (SLA)

Средство защиты информации Secret Net Studio (SNS)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет условия, порядок взаимодействия и показатели качества (SLA — Service Level Agreement) при оказании услуг технической поддержки комплексного средства защиты информации на рабочих станциях и серверах Secret Net Studio (SNS), разработанного ООО «Код Безопасности».

1.2. Поддержка оказывается сертифицированными инженерами Сервисного партнера вендора, прошедшими официальное обучение и аттестацию по продуктовой линейке Secret Net Studio» в соответствии с заключенным договором на техническое обслуживание.

1.3. Действие регламента распространяется на автономные и сетевые варианты развертывания Secret Net Studio, включая:

1) компоненты управления:
   a) Серверы управления;
   b) Серверы безопасности;
   c) Центр управления безопасностью.
2) клиентские компоненты (агенты на конечных точках).

2. Режимы обслуживания и каналы приема обращений

2.1. Оказание услуг осуществляется в соответствии с условиями сервисного договора по следующим графикам:

- **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	Массовая блокировка входа пользователей на рабочие станции («синий экран» BSOD, блокировка авторизации механизмом защиты от НСД), полный сбой базы данных Сервера безопасности Secret Net Studio, сбой механизмов защиты ключевых корпоративных серверов.	До 30 минут рабочего времени	До 1 рабочего часа
P2 — Высокий	Недоступность консоли управления для администраторов ИБ, сбои обновления антивирусных баз или сигнатур контроля приложений на группе хостов, циклические ошибки при централизованной установке агентов SNS.	До 1 рабочего часа	До 4 рабочих часов
P3 — Средний	Ложные срабатывания модулей контроля устройств/подсистемы контроля печати у единичного пользователя, локальные сбои доставки журналов событий с отдельного хоста, не влияющие на общую защищенность АРМ.	До 2 рабочих часов	До 8 рабочих часов
P4 — Низкий	Плановые консультации по настройке механизмов замкнутой программной среды (ЗПС), тонкая настройка полномочного разграничения доступа, вопросы регламентного обновления версий агентов, настройка шаблонов	До 4 рабочих часов	До 3 рабочих дней

	политик.		

4. Перечень и объем оказываемых сервисных услуг

В рамках сервисного сопровождения СЗИ Secret Net Studio Сервисный партнер обеспечивает:

- Прием, регистрация и первичная классификация инцидентов администратором технической поддержки;
- Диагностику журналов безопасности Windows, лог-файлов клиентских и серверных компонентов Secret Net Studio сертифицированными инженерами;
- Воспроизведение и локализацию инцидентов на собственном демо-стенде актуальной версии СЗИ Secret Net Studio;
- Эскалацию зарегистрированных ошибок в службу 3-й линии поддержки ООО «Код Безопасности» и контроль предоставления исправлений и рекомендаций от Производителя;
- Экспертную помощь в формировании правил исключений антивирусного модуля, персонального сетевого экрана и подсистемы контроля устройств;
- Консультации по функционалу работы решения, обновления Системы и прочим вопросам, связанным с решением SNS.

5. Ограничения и условия соблюдения SLA

5.1. Установленные сроки реакции и решения инцидентов действуют при условии предоставления Заказчиком удаленного защищенного доступа к компонентам управления Системы и\или к проблемному объекту, а также при условии предоставления 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.

5.4. Сервисный партнер не несет ответственности за сбои, вызванные аппаратными дефектами рабочих станций, функционированием несовместимого стороннего ПО, блокировками операционной системы вне контура СЗИ, а также при отсутствии активной лицензии Производителя.