



**Информзащита**  
Системный интегратор

127018, Москва, а/я 55; т/ф.: (495) 980 23 45

e-mail: [market@infosec.ru](mailto:market@infosec.ru)

web: [www.infosec.ru](http://www.infosec.ru)

## **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Описание программ поддержки систем обеспечения информационной  
безопасности

*Версия 2.1*

Москва, 2017

## I. Термины и определения

**Система** – совокупность объектов системы (или подсистемы) обеспечения информационной безопасности, являющиеся предметом для оказания услуги технической поддержки (далее – Услуга).

**Заявка** – любое обращение Заказчика, требующее действий со стороны Исполнителя, характеризующееся по типу и приоритету.

**Время реакции** – период времени, в течение которого заявка будет принята в работу сотрудником Исполнителя.

**Время решения** – период времени (с момента окончания времени реакции), в течение которого будет найдено постоянное или временное решение заявки.

**Service Desk** – автоматизированная система для регистрации, решения и отслеживания заявок.

**Режим обслуживания** - указывает на время, в течение которого Услуга доступна для Заказчика.

- **24x7** – услуга оказывается круглосуточно, семь дней в неделю.
- **9x5** – услуга оказывается по рабочим дням, в рабочее время.

### Тип заявок:

- **Инцидент** – заявка, оформленная в связи с возникновением любого события, которое негативно влияет или может повлиять в дальнейшем на функционирование Системы.
- **Изменение** – заявка, целью оформления которой является внесение какого-либо изменения в работу Системы (в том числе обновление версии, изменение конфигурации, изменение правил и т. д.).
- **Консультация** – заявка, целью оформления которой является консультационная поддержка, в том числе предоставление информации, консультации или документации, не являющаяся инцидентом.

**Приоритет заявки** – показатель, определяемый на основании срочности и важности заявки. В зависимости от степени воздействия неисправности на Систему выделяются следующие уровни приоритетов:

- **Высокий** – относится к неисправностям, ведущим к серьезному ухудшению работоспособности и стабильности Системы или к возможным финансовым потерям для Заказчика.
- **Средний** - оборудование или ПО в целом работоспособны, но одна (или несколько) из документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом. Неисправности отрицательно влияют на сроки выполнения соответствующих обязательств Заказчика.
- **Низкий** – относится к заявкам, которые не ведут к ухудшению работоспособности Системы, но которые должны быть устранены.

**Отгрузка** – передача оборудования представителю Заказчика, транспортной или курьерской компании. Подтверждением факта Отгрузки является квитанция на получение Оборудования, выданная транспортной или курьерской компанией, подписанные накладные и/или акты.

**Время замены/ремонта неисправного оборудования** – показатель в рамках, которого Исполнителем будет восстановлена работоспособность вышедшего из строя оборудования, находящегося на поддержке. Решение о необходимости замены оборудования принимают

специалисты Исполнителя во время работы над разрешением Заявки. Выделяются следующие варианты<sup>1</sup> сроков замены/ремонта оборудования:

- **24x7x6:** доставка подменного (не обязательно идентичного) оборудования Заказчику осуществляется в течение 6 часов после принятия решения о необходимости замены оборудования 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- **8x5xSD:** доставка подменного (не обязательно идентичного) оборудования Заказчику осуществляется в рабочее время (с 9-00 до 18-00 по московскому времени) в день обращения, если решение о замене было принято до 12:00 текущего рабочего дня (время московское). В остальных случаях не позднее следующего рабочего дня.
- **8x5xNBD:** доставка подменного (не обязательно идентичного) оборудования Заказчику осуществляется в рабочее время (с 9-00 до 18-00 по московскому времени) не позднее следующего рабочего дня, если решение о замене было принято до 14:00 текущего рабочего дня (время московское). В остальных случаях не позднее второго рабочего дня.

---

<sup>1</sup> Варианты сроков доставки подменного оборудования для замены оборудования описаны для **московского региона**.

## II. Описание программ технической поддержки.

Компания «ИНФОРМЗАЩИТА» предлагает следующие программы технической поддержки:

- **Стандартная программа (STD)** – включает в себя минимальный набор сервисных услуг для компаний, которым актуальна поддержка комплексов информационной безопасности в рабочее время;
- **Расширенная программа (EXT)** – сбалансированный набор сервисных услуг для компаний, которым необходима круглосуточная поддержка систем информационной безопасности;
- **Расширенная программа+ (EXT+)** – услуги для критичных систем информационной безопасности, направленные на обеспечение их бесперебойной работы.

### Состав программ технической поддержки:

Состав		Программа		
		Стандартная (STD)	Расширенная (EXT)	Расширенная+ (EXT+)
<b>1. Параметры оказания услуг (SLA)</b>				
<b>График обслуживания</b>		<b>9x5</b>	<b>24x7</b>	<b>24x7</b>
<b>Время реакции</b>				
Время регистрации запроса	<i>время, мин</i>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Время передачи в работу:				
<i>Высокий приоритет</i>	<i>время, мин</i>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<i>Средний приоритет</i>	<i>время, мин</i>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
<i>Низкий приоритет</i>	<i>время, мин</i>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>Время решения инцидента</b>				
<i>Высокий приоритет</i>	<i>время, час</i>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<i>Средний приоритет</i>	<i>время, час</i>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<i>Низкий приоритет</i>	<i>время, час</i>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>24</b>
<b>Количество выездов</b>		<b>Без выездов</b>	<b>Ограниченное количество</b>	<b>Неограниченное количество</b>
Для Заявок, относящихся к уровням Приоритета «Высокий» или «Средний», время решения определяется как принятие временно меры, позволяющей сократить или исключить ущерб, причиняемый неисправностью, до тех пор, пока не будет получено полноценное разрешение Заявки, при условии, что принятие данных мер позволит перевести неисправность на более низкий уровень Приоритета по сравнению с первоначально определенным, при этом Исполнитель продолжает заниматься решением Заявки до полного разрешения в соответствии с требованиями, предъявляемыми к новому Приоритету неисправности.				
<b>2. Базовый пакет услуг</b>				
Прием и регистрация Заявок		+	+	+
Эскалация инцидентов на производителей аппаратных и программных средств поддерживаемой Системы		+	+	+
Дистанционная диагностика неисправности		+	+	+
Решение инцидентов		+	+	+

Состав	Программа		
	Стандартная (STD)	Расширенная (EXT)	Расширенная+ (EXT+)
Консультирование инженером технической поддержки	+	+	+
Предоставление Заказчику информации о выходе новых версий программных продуктов	+	+	+
Предоставление Заказчику информации о выходе новых программных обновлений	+	+	+
Помощь в работе с сервисным центром производителя	+	+	+
Доступ к базе знаний по разрешению сходных проблем	+	+	+
Предоставление регламента обращений в Сервисный центр	+	+	+
Периодическое предоставление плановой отчетности по оказанным услугам	+	+	+
Выполнение регламентных работ		+(без выездов)	+
Выделенный сервисный инженер (в режиме 9x5)		+	+
Выделенный сервисный менеджер по сервису		+	+
Внеплановый выезд на объект Заказчика		+(ограниченное количество)	+
Регулярные телефонные конференции с Заказчиком			+
Проведение профилактических работ			+
Разработка индивидуального регламента экстренного реагирования и аварийного восстановления			+
<b>3. Дополнительные услуги (по запросу)</b>			
Регулярные телефонные конференции с Заказчиком			
Внеплановый выезд на объект Заказчика			
Выполнение Заявок на изменение			
Ремонт и замена оборудования			
Консультации Заказчика по вопросам развития Системы			
Настройка оборудования, ПО, инфраструктуры			
Тестирование оборудования и ПО Заказчика в сервисной лаборатории Исполнителя			
Обновление ПО			
Разработка индивидуального регламента резервного копирования			

<b>Состав</b>	<b>Программа</b>		
	<b>Стандартная (STD)</b>	<b>Расширенная (EXT)</b>	<b>Расширенная+ (EXT+)</b>
Проведение обследования и выработка рекомендаций по оптимизации работы Системы			
Плановые выезды сервисного инженера на объект Заказчика			
Монтаж/демонтаж и перенос оборудования			
Плановые выезды сервисного инженера на объект Заказчика			
Мониторинг и предупреждение отказов			

### III. Состав услуг

Техническая поддержка компании «ИНФОРМЗАЩИТА» в зависимости от программы включает следующие услуги **внепланового обслуживания**:

Наименование услуги	Описание услуги
Прием и регистрация Заявок	Включает в себя прием Заявок по телефону, электронной почте и регистрацию Заявок в режиме on-line в Service Desk Исполнителя, классификацию заявок, приоритетное исполнение Заявок в соответствии с установленным регламентом, контроль исполнения Заявок с последующим информированием Заказчика любым удобным ему способом.
Эскалация инцидентов на производителей аппаратных и программных средств поддерживаемой Системы	Эскалация инцидентов на технические службы и представление интересов Заказчика перед производителями и разработчиками программных средств, входящих в состав системы защиты платформы виртуализации. Осуществляется контроль статуса заявок, открытых в сервисном центре производителя.
Дистанционная диагностика неисправности	Проведение дистанционной диагностики, анализа и определение причин сбоев и нарушения функционирования программно-аппаратных средств Системы.
Решение инцидентов	Поиск и устранение неисправностей, связанных с нарушением работоспособности Системы.
Консультирование инженером технической поддержки	Включает в себя следующие работы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по вопросам работоспособности поддерживаемой Системы;</li> <li>• Консультации по вопросам эксплуатации оборудования и ПО;</li> <li>• Консультации по конфигурированию и настройкам оборудования и ПО;</li> <li>• Консультации по изменению или улучшению функциональных возможностей оборудования и ПО.</li> </ul>
Помощь в работе с сервисным центром производителя	В случае неисправности Исполнитель диагностирует оборудование, составляет заключение и направляет заявку в сервисный центр производителя. Осуществляет контроль статуса по оборудованию, переданному в ремонт в сервисный центр производителя.
Доступ к базе знаний по разрешению сходных проблем	Сервис включает в себя доступ к закрытым разделам сайтов производителей (при наличии такой возможности)
Внеплановый выезд на объект Заказчика	В случае невозможности удаленного решения критической Заявки оказывается услуга, включающая выезд инженеров на место эксплуатации оборудования
<b>Дополнительно могут быть включены следующие услуги:</b>	
Ремонт и замена оборудования	Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования ЗАКАЗЧИКА, с возможностью предоставления временной замены на аналогичное работоспособное оборудование. Транспортировка неисправного оборудования для замены и отремонтированного оборудования осуществляется силами и за счет ИСПОЛНИТЕЛЯ.
Выполнение заявок на изменение	В рамках по внесению изменений в Систему Исполнитель осуществляет: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценку и подготовку проектов изменений;</li> <li>• Согласование изменений со специалистами Заказчика;</li> <li>• Внесение изменений в конфигурации Системы;</li> <li>• Составление отчета.</li> </ul>

**Плановое обслуживание** Системы предусматривает предоставление следующих услуг:

Наименование услуги	Описание услуги
Выполнение регламентных работ (визитов) согласно рекомендаций производителей	Исполнитель проводит регламентные работы по обслуживанию Системы согласно рекомендациям производителей. Конкретный перечень и график проведения работ составляется Исполнителем и согласовывается с Заказчиком после начала оказания Услуги.
Проведение профилактических работ	Включает в себя плановое обследование Системы Заказчика для анализа технического состояния поддерживаемого оборудования и ПО с целью выявления потенциальных сбоев и неисправностей оборудования. На основе полученных данных разрабатывается и реализуется комплекс мер по их устранению.
Регулярные телефонные конференции с Заказчиком	Включает в себя регулярную организацию телефонных конференций между инженерным составом Заказчика и специалистами Исполнителя, курирующими поддержку Системы, для предоставления онлайн консультаций и синхронизации действий по совместным работам, для обсуждения хода решения заявок по Системе. Заказчику будут предложены пути оптимизации инфраструктуры Системы для снижения уровня потенциально возможных сбоев, предоставлены сведения об имеющихся обновлениях ПО.
Выделенный сервисный инженер	Исполнитель выделяет специалиста (группу специалистов), которые будут назначены на оказание услуг по плановому обслуживанию Системы и решению критических Заявок.
Выделенный менеджер по сервису	Выделяется менеджера по сервису для работы по проекту поддержки Системы Заказчика. Менеджер по сервису занимается всеми организационными вопросами по сервисному обслуживанию Заказчика и контролирует качество предоставляемых Заказчику услуг технической поддержки Системы.
Периодическое предоставление плановой отчетности по оказанным услугам	Регулярные отчеты о ходе и результате решения запросов содержат статистические данные об обращениях в SD, статус текущих работ и информацию, интересную для руководителей ИТ-служб и подразделений, и позволяют отслеживать ситуацию с проблемами комплексно. Отчеты предоставляются командой выделенных сервисных менеджеров, в зависимости от потребности Заказчика.
<b>Дополнительно может быть включен:</b>	
Мониторинг и предупреждение отказов	<p>Исполнитель удаленно осуществляет постоянное наблюдение за функционированием и производительностью поддерживаемой Системы Заказчика в целях предупреждения состояний неисправности, улучшения ее работы. Заказчику предоставляются услуги по мониторингу оборудования и программного обеспечения с возможностью информирования его представителя о возникшем событии.</p> <p>В рамках мониторинга выполняются следующие работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Инсталляционные операции: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Настройка VPN-соединения</li> <li>○ Настройка системы мониторинга</li> </ul> </li> <li>• Базовые операции: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Мониторинг оборудования</li> <li>○ Мониторинг программного обеспечения</li> <li>○ Информирование Заказчика по e-mail</li> <li>○ Предоставление Web-доступа</li> </ul> </li> <li>• Дополнительные операции: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Предоставление отчета об инцидентах</li> <li>○ Информирование Заказчика по SMS.</li> </ul> </li> </ul> <p>Услуга предоставляется при условии предоставления Заказчиком удаленного доступа к Системе.</p>



Наименование услуги	Описание услуги
Консультации Заказчика по вопросам развития Системы	Включает в себя регулярную организацию общения между инженерным составом Заказчика и специалистами Исполнителя, курирующими поддержку и развитие Системы, для предоставления рекомендаций по дальнейшему развитию Системы. Заказчику будут предложены пути оптимизации инфраструктуры для снижения уровня потенциально возможных сбоев, возможные корректировки и изменения режимов работы и настроек Системы для ее оптимального функционирования.
Плановые выезды сервисного инженера на объект Заказчика	Предусматриваются плановые выезды сервисного инженера для анализа технического состояния поддерживаемого оборудования и ПО, проведения регламентных работ, осуществления контроля и координации за эксплуатацией и сервисной поддержкой оборудования, предоставления экспертных консультаций по вопросам эксплуатации оборудования, для плановой замены аппаратного или программного обеспечения, а также для консультаций по возникшим техническим вопросам.

Исполнитель оказывает следующие **разовые услуги**:

Наименование услуги	Описание услуги
Предоставление Заказчику информации о выходе программных обновлений	Предоставление информации Заказчику о появлении новых программ-ревисий (patches), которые исправляют выявленные неисправности в программных продуктах.
Предоставление Заказчику информации о выходе новых версий программных продуктов	Предоставление информации Заказчику о появлении новых версий ПО и их функционала
Предоставление регламента обращений в Сервисный центр	Заказчику будет предоставлен специально разработанный под его нужды и в рамках выбранной программы регламент по порядку предоставления услуг по оказанию технической поддержки Сервисным центром Исполнителя.
Разработка индивидуального регламента экстренного реагирования и аварийного восстановления	Заказчику будет предоставлен специально разработанный под его нужды регламент экстренных действий в случае возникновения критических ошибок, позволяющий безопасно перезапустить основной функционал системы.
<b>Дополнительно могут быть включены следующие услуги:</b>	
Разовое проведение ремонта и замены оборудования <sup>2</sup>	Восстановление работоспособности (ремонт) вышедшего из строя оборудования Заказчика, с возможностью предоставления временной замены на аналогичное работоспособное оборудование. Транспортировка неисправного оборудования для замены и отремонтированного оборудования осуществляется силами и за счет Исполнителя.
Настройка оборудования, ПО, инфраструктуры	Осуществляется проведение разовых работ по восстановлению работоспособности, настройке и установке ПО, оборудования и конфигураций согласно требованиям Заказчика.
Тестирование оборудования и ПО Заказчика в сервисной лаборатории Исполнителя	Тестирование проводится с целью апробирования новых функций, патчей или версий программного обеспечения, планирующихся к внедрению у Заказчика, а также моделирования сложных ситуаций работоспособности. В сервисной лаборатории Исполнителя моделируется Система или часть Системы Заказчика с аналогичными конфигурациями устройств. На данной модели проводятся необходимые, в зависимости от поставленной задачи, тесты.
Обновление ПО	Включает в себя установку обновлений ПО поддерживаемой Системы (за исключением обновления на новую версию). Выполняется удаленно по мере выхода новых версий в

<sup>2</sup> Варианты сроков замены/ремонта неисправного оборудования приведены в разделе «Термины и определения»

Наименование услуги	Описание услуги
	зависимости от необходимости их установки по запросу Заказчика или по рекомендации инженера Исполнителя в рамках работы над запросами. Предоставление версий встроенного программного обеспечения с функциональностью, отличающейся от имеющихся у Заказчика лицензий, а также программного обеспечения, не являющегося встроенным, производится по дополнительным соглашениям.
Разработка индивидуального регламента резервного копирования	Заказчику будет предоставлен специально разработанный под его нужды регламент резервного копирования, соответствующий регламенту экстренных действий по аварийному восстановлению Системы.
Монтаж/демонтаж и перенос оборудования	По запросу Заказчика Исполнитель проводит работы по переносу оборудования из состава аппаратного комплекса Системы на другую площадку, при возникновении такой необходимости, в соответствии с предоставленной Заказчиком технической документацией.
Проведение обследования, выработка рекомендаций по оптимизации системы.	В рамках услуги проводится анализ эффективности функционирования и расширяемости сети/системы, загрузки имеющихся ресурсов. Комплексный анализ архитектуры сети/системы, передаваемого трафика, поиск "bottleneck" - неустойчивых рабочих процессов, уязвимостей и неисправностей. После проведения экспертизы Заказчику представляется экспертное заключение, содержащее аналитический отчет и рекомендацию по устранению потенциальных неисправностей.



Информзащита  
Системный интегратор

## Программы технической поддержки