



ЛИНЕЙКА СРЕДСТВ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ  
**DALLAS LOCK**

---

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА  
ДЛЯ УСЛУГИ **«ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»**





# ЛИНЕЙКА СРЕДСТВ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ **DALLAS LOCK**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	1
2. Общие термины и определения .....	3
3. Предоставляемые услуги.....	4
4. Права и обязанности сторон .....	5
5. Уровни обслуживания.....	7
6. Ограничения .....	9
Приложение 1. Правила составления заявки в службу технической поддержки.....	11



Размещаемая в данном документе информация предназначена для свободного ознакомления. Центр защиты информации ООО «Конфидент» оставляет за собой право вносить без уведомления любые изменения в данный документ, а также в ПО, которое описано в документе.



## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее соглашение устанавливает нормы и правила оказания услуги «Техническая поддержка» Вендором Пользователю, содержит описание услуги, права и обязанности сторон.

Услуга «Техническая поддержка» предоставляется пользователям программных и аппаратных продуктов, произведенных ЦЗИ ООО «Конфидент» и эксплуатируемых в соответствии с условиями эксплуатации, приведенными в технической документации на изделия.

Порядок и условия оказания услуги «Техническая поддержка» определяются в соответствии с условиями, указанными для приобретенного пользователем уровня технической поддержки.



ЛИНЕЙКА СРЕДСТВ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ

**DALLAS LOCK**



ТЕХНИЧЕСКАЯ  
**ПОДДЕРЖКА**



## 2. ОБЩИЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

<b>Пользователь</b>	Конечный заказчик, эксплуатирующий программные и аппаратные продукты, произведенные ЦЗИ ООО «Конфидент», выступающим в роли Вендора, или организация-партнер, которая занимается эксплуатацией продуктов на объектах заказчика.
<b>Вендор</b>	Компания-разработчик программных и аппаратных продуктов.
<b>Продукт</b>	Программное или аппаратное изделие, произведенное Вендором, приобретенное и эксплуатируемое Пользователем.
<b>Заявка</b>	Обращение клиента в службу технической поддержки с описанием инцидента.
<b>Инцидент</b>	Незапланированное прерывание или снижение качества оказываемой ИТ-услуги.
<b>Критичность инцидента</b>	Степень влияния инцидента на функционирование информационной системы конечного пользователя.
<b>Некритичный инцидент</b>	Вопросы, связанные описанием функционала продукта, предложениями по доработкам существующего функционала продукта, рекомендациями по настройке функционала, вопросы коммерческого характера.
<b>Критический инцидент</b>	Полное или частичное нарушение работоспособности АРМ, вызванное программными или аппаратными продуктами, произведенными Вендором, нарушение функциональности стороннего ПО, эксплуатируемого Пользователем, неправильная работа функционала программных и аппаратных продуктов, произведенных Вендором.
<b>Время реакции</b>	Временной период, который длится с момента обращения клиента в службу технической поддержки до реакции службы технической поддержки на это обращение. Считается, что служба технической поддержки отреагировала на обращение клиента, если клиентом получено оповещение о регистрации обращения и начале работ по его решению. Продолжительность времени реакции напрямую зависит от критичности обращения и приобретенного уровня (пакета) технической поддержки.
<b>Уровень обслуживания</b>	Набор услуг, предоставляемый Вендором, зависящий от приобретенного пакета технической поддержки.
<b>Приоритет</b>	Категория, используемая для определения очередности обработки заявки. Чем выше приоритет, тем выше ее позиция в очереди.
<b>Эскалация</b>	Деятельность Вендора, направленная на получение дополнительных ресурсов для решения инцидента, указанного в заявке.



### 3. ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ УСЛУГИ

Вендор обязуется предоставлять Пользователю услугу «Техническая поддержка» в отношении произведенных Вендором программных и аппаратных продуктов.

#### 3.1. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Услуга «Техническая поддержка» включает в себя следующие позиции:

- решение инцидентов, связанных с программными и аппаратными продуктами;
- консультирование по функциональным возможностям программных и аппаратных продуктов;
- консультирование по установке и настройке программных и аппаратных продуктов;
- предоставление доступа к сертифицированным обновлениям программных и аппаратных продуктов;
- предоставление информации о сроках действия сертификатов на программные и аппаратные продукты;
- предоставление доступа к актуальной эксплуатационной документации на программные и аппаратные продукты;
- предоставление доступа к базе часто задаваемых вопросов по программным и аппаратным продуктам.

Услуга «Техническая поддержка» предоставляется на русском языке по следующим каналам связи:

- телефон;
- электронная почта;
- личный кабинет технической поддержки;
- чат-бот в мессенджере Telegram.

Услуга «Техническая поддержка» предоставляется в круглосуточном<sup>1</sup> режиме.

При составлении заявки в службу технической поддержки Вендора Пользователю рекомендуется соблюдать правила составления заявки, которые отражены в приложении «Приложение 1. Правила составления заявки в службу технической поддержки» к настоящему документу.

<sup>1</sup> Предоставление услуги «Техническая поддержка» в круглосуточном режиме определяется в зависимости от приобретенного пакета технической поддержки (см. раздел 5. «Уровни обслуживания»).





## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

В данном разделе разъясняются права и обязанности сторон в рамках услуги «Техническая поддержка».

### 4.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

#### Пользователь имеет право:

- в случае возникновения инцидента обратиться по любому удобному из доступных каналов связи в службу технической поддержки Вендора;
- уточнять информацию о ходе работ по зарегистрированному инциденту;
- уточнять информацию о сроках решения зарегистрированного инцидента;
- запрашивать сертифицированные обновления программных и аппаратных продуктов;
- запрашивать информацию о сроках действия сертификатов на изделия;
- отправлять Вендору информацию о предложениях по улучшению функционала программных и аппаратных продуктов;
- запрашивать у Вендора консультации по функционалу программных и аппаратных продуктов.

#### Пользователь обязуется:

- эксплуатировать продукт в соответствии с эксплуатационной документацией;
- предоставлять Вендору контактную и лицензионную информацию для идентификации в базе лицензий;
- предоставлять Вендору информацию, которая необходима для решения инцидента, в том числе непосредственное описание сути инцидента;
- предоставлять ответы на уточняющие вопросы службы технической поддержки Вендора;
- предоставлять Вендору конфигурации ПО и аппаратной части оборудования, образы ОС, логи, технические средства и др. в случае запроса от Вендора;
- выполнять рекомендации Вендора по решению инцидентов в полном объеме.



#### 4.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ВЕНДОРА

##### **Вендор имеет право:**

- запрашивать у Пользователя контактную и лицензионную информацию о программных и аппаратных продуктах;
- запрашивать у Пользователя любую необходимую для решения инцидента информацию, в том числе конфигурации программных и аппаратных средств, логи, образы ОС, оборудование и др.;
- отправлять Пользователю уточняющие вопросы по зарегистрированному инциденту;
- в случае невозможности решения инцидента по телефону попросить Пользователя зарегистрировать инцидент в системе технической поддержки Вендора.

##### **Вендор обязуется:**

- предоставлять Пользователю рекомендации по решению зарегистрированных инцидентов;
- предоставлять Пользователю информацию о ходе работ по заявке и сроках ее решения;
- оказывать Пользователю консультации по функционалу программных и аппаратных продуктов;
- регистрировать предложения по улучшению функционала программных и аппаратных продуктов, поступившие от Пользователя;
- предоставлять информацию о сроках действия сертификатов на программные и аппаратные продукты;
- предоставлять Пользователю последние сертифицированные версии программных и аппаратных продуктов;
- предоставлять Пользователю при необходимости информационные ресурсы для возможности передачи через них: логов, дампов, образов ОС, ПО и др. информации, необходимой для решения инцидентов при невозможности передачи вышеперечисленной информации по стандартным каналам связи со службой технической поддержки Вендора;
- предоставлять Пользователю доступ к базе часто задаваемых вопросов по программным и аппаратным продуктам.





## 5. УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вендор оказывает Пользователю услугу «Техническая поддержка» в соответствии с приобретенным Пользователем уровнем обслуживания для услуги «Техническая поддержка».

Описание уровней обслуживания для услуги «Техническая поддержка» и уровней (пакетов) технической поддержки приведено в таблице:

Услуга	Уровень поддержки	
	Основной	Расширенный
Работа с обращениями в режиме 24x7	-	+
Высокий приоритет обработки обращений	-	+
Работа с обращениями 9x5 (рабочие дни, 9:00 – 18:00 МСК)	+	+
Прием обращений через личный кабинет технической поддержки	+	+
Прием обращений по электронной почте	+	+
Прием обращений по телефону	+	+
Доступ к открытому разделу FAQ на сайте <a href="http://www.dallaslock.ru">www.dallaslock.ru</a> в разделе «Техническая поддержка»	+	+
Предоставление информации об обновленных версиях продуктов (по запросу)	+	+
Доступ к обновленным версиям дистрибутивов программного обеспечения и прошивкам аппаратных продуктов, вышедшим по окончании инспекционного контроля (по запросу в рамках действующей техподдержки)	+	+
Консультация по установке и настройке продукта	+	+
Прием обращений по доработкам функционала продукта	+	+



Для каждого из уровней обслуживания устанавливаются:

- временной интервал работы с инцидентами в зависимости от приобретенного уровня;
- приоритеты работы с инцидентами в зависимости от степени критичности и приобретенного уровня;
- время реакции в зависимости от степени критичности и приобретенного уровня.

Установленное гарантированное время реакции в зависимости от степени критичности инцидента и приобретенного уровня обслуживания приведено в таблице:

Уровень критичности инцидента	Уровень поддержки	
	Основной (рабочие дни, 9:00 – 18:00 МСК) Доб. 231, 267, 260, 386, 353, 225, 7728	Расширенный (в режиме 24X7) Доб. 384, 385, 301, 289
Некритичный (обычный)	1 час	45 минут
Критический	30 минут	20 минут

Инциденты, имеющие степень критичности «Критический», обладают высоким приоритетом и обрабатываются в первую очередь. Время реакции будет зависеть от приобретенного уровня обслуживания.



## 6. ОГРАНИЧЕНИЯ

Служба технической поддержки Вендора обрабатывает только те заявки, в которых указана информация, позволяющая идентифицировать Пользователя. К данной информации относятся: номер лицензии\серийный номер\ код активации технической поддержки на программный или аппаратный продукт, наименование организации Пользователя, контактная информация сотрудника\ представителя организации Пользователя, обратившегося в службу технической поддержки Вендора. Пользователям, не предоставляющим информацию, позволяющую их идентифицировать, услуга «Техническая поддержка» оказываться не будет.

В случае возникновения нескольких инцидентов по каждому из них регистрируется отдельная заявка.

При выявлении сотрудником технической поддержки влияния на инцидент стороннего ПО Пользователю будет рекомендовано обратиться в техническую поддержку производителя данного ПО.

При отсутствии реакции со стороны Пользователя в течение 10 рабочих дней на заявку, по которой ранее были направлены рекомендации, способ решения инцидента, обновления ПО и уточняющие вопросы, работы по заявке прекращаются, а заявка считается закрытой. Пользователю отправляется соответствующее уведомление по электронной почте. В случае поступления информации от Пользователя по закрытой заявке будет зарегистрирована новая заявка.

Чат-бот в мессенджере Telegram предполагает консультации по базовым вопросам, возникающим по программным или аппаратным продуктам. В случае невозможности ответить на вопрос в короткий срок специалисты компании могут попросить Пользователя создать заявку в службу технической поддержки через email или личный кабинет технической поддержки.



Услуга «Техническая поддержка» не предоставляется в следующих случаях:

- истек срок действия технической поддержки;
- нарушены условия эксплуатации программного или аппаратного продукта, указанные в технической документации на продукт;
- продукт используется совместно с ОС, поддержка которой не заявлена Вендором;
- продукт используется совместно с нелегальной копией ОС или прикладного ПО;
- утрачен формуляр;
- имело место небрежное хранение и (или) транспортировка потребителем, торговой или транспортной организацией;
- имеют место механические и термические повреждения, воздействия химическими веществами;
- продукт используется в целях, для которых он не предназначен;
- произведено внесение изменений в ПО и документацию на продукт без согласования с Вендором.



## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРАВИЛА СОСТАВЛЕНИЯ ЗАЯВКИ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**Перед обращением в службу технической поддержки рекомендуется:**

1. Изучить документацию на программный или аппаратный продукт.
2. Обратиться к базе знаний (FAQ) по продуктам <https://dallaslock.ru/products/faq/>

**При создании заявки в службу технической поддержки необходимо указывать:**

1. Версию продукта.
2. Номер лицензии дистрибутива (указан в формуляре или на коробке к диску) в случае программного продукта или серийный номер, если обращение по аппаратному продукту.
3. Наименование организации.
4. Контактные данные (ФИО, должность, телефон).
5. Номер сборки программного или аппаратного продукта.
6. Версию и битность используемой ОС (посмотреть можно, нажав сочетание клавиш Win+R -> в появившемся окне ввести команду winver -> ОК). В случае обращения по аппаратному продукту нужно сообщить наименование материнской платы или модель технического средства (если используется ноутбук, моноблок или сервер), а также информацию о том, в каком режиме установлена ОС, Legacy или UEFI.
7. Подробное описание проблемы (момент, когда ситуация проявляется; точная последовательность действий, которая к ней привела; точный текст сообщений об ошибках).
8. По возможности предоставить скриншоты или фотографии экрана.
9. Список программного обеспечения, установленного на АРМ. По возможности прикрепить к заявке отчет о программно-аппаратной конфигурации АРМ, который можно сделать с помощью команды `msinfo32 /nfo C:\server.nfo` в командной строке (отчет сохранится в корень диска C:), либо воспользовавшись другими сторонними утилитами по сбору программно-аппаратной конфигурации АРМ.



192029, г. Санкт-Петербург  
пр. Обуховской Обороны, д. 51, лит. К  
телефон/факс: (812) 325-1037

<http://www.confident.ru/>  
<http://www.dallaslock.ru/>  
e-mail:

[isc@confident.ru](mailto:isc@confident.ru) - коммерческие вопросы  
[helpdesk@confident.ru](mailto:helpdesk@confident.ru) - техническая поддержка

#### Схема проезда:

