

Описание стандартных параметров и метрик оказания услуг технической поддержки АО «Система Безопасных коммуникаций»

Уровни критичности	Время реакции	Время устранения
Аварийный	30 минут	2-4 часа*
Средний	1 час	4-8 часов*
Базовый	2 часа	8-16 часов*

* В случае возникновения ошибок с аппаратным обеспечением или операционной системой, время устранения считается с момента устранения этих ошибок. Ошибка может быть устранена, в том числе с помощью возврата к предыдущей версии ПО.

Уровень критичности	Описание инцидента
Аварийный	<ul style="list-style-type: none"> • Полный отказ коммуникационной системы в результате технической или эксплуатационной аварии; • Отказ критических сервисов при невозможности удаленного решения проблемы; • Невозможность загрузки серверов и сервисов в результате перезагрузки или аппаратного сбоя;
Средний	<ul style="list-style-type: none"> • Выход из строя одного из резервированных или дублирующих элементов, или одного из нескольких элементов одинаковой функциональности; • Частичное отсутствие входящей и исходящей связи; • Отсутствие связи или канала интернет из-за неуплаты по счетам; • Отказ критических сервисов и служб при возможности удаленного решения проблемы;
Базовый	<ul style="list-style-type: none"> • Неработоспособность отдельных ПК и сервисов; • Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу Информационной системы в целом; • Запросы на установку/удаление ПО, модификацию аппаратного обеспечения. • Прочие мелкие и незначительные операции;

Список компонент системы

Система состоит из общего телекоммуникационного ядра, на базе которого пользователям предоставляются следующие сервисы:

- Электронная почта
- Телефония и аудиоконференции
- Видеовызовы
- Календари
- Чаты
- Облако файлов
- Заметки и задачи

Границы оказания услуг

Услуги оказываются на территории по следующим адресам: удалённо всем пользователям системы CGP.

Услуги оказываются с 09:00 по 18:00 МСК по рабочим дням с пн. по пт., кроме выходных и праздников РФ.

Список услуг:

Производитель программного обеспечения:

1. Устранение дефектов в коде программного продукта (устранение ошибок в программном коде путем выпуска обновленной версии ПО. Устранение ошибки возможно после обновления до актуальной версии ПО, доступной на официальном сайте производителя, в случае ее воспроизведения)

Авторизованный партнер:

1. Решение инцидентов
2. Консультации

Выполнение действий пользователей в системе не является услугой, включая нестандартные выборки данных (ad-hoc отчёты).