

# Регламент технической поддержки программного обеспечения «Типовое решение по информационной безопасности (ТИБ)»

---

Версия 1.2

на 8 листах

Москва 2023

## ИСТОРИЯ ДОКУМЕНТА

Версия	Дата	Автор	Комментарии
1.0	17.03.2022	Солодов Е.В.	Разработка документа
1.1	10.03.2023	Гаврилов С.Р.	Обновление ссылок на портал ЕБС, ресурсы, терминов
1.2	20.09.2023	Александров И.В.	Актуализация документа

## СОДЕРЖАНИЕ

Термины и определения .....	4
1. Общие положения .....	6
2. Обязанности сторон по оказанию поддержки.....	6
2.1 Обязанности Вендора.....	6
2.2 Обязанности Заказчика .....	6
3. Режим работы и каналы связи .....	7
3.1 Режим работы .....	7
3.2 Каналы связи.....	7
4. Уровни оказания сервиса .....	7

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
ГУЦ	Головной Удостоверяющий Центр Министерства цифрового развития связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Единая биометрическая система, ЕБС	Государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных», которая содержит биометрические персональные данные физических лиц, векторы единой биометрической системы и иную предусмотренную в соответствии с частью 16 статьи 4 Федерального закона №572-ФЗ информацию, которая используется в целях осуществления идентификации, аутентификации с использованием биометрических персональных данных физических лиц, а также в иных правоотношениях в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, и оператором которой является определенная Правительством Российской Федерации организация
ЕСИА	Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», обеспечивающая санкционированный доступ к информации, содержащейся в информационных системах

Термин	Определение
ИС	Информационная система
Смежные ИС	ЕСИА, СМЭВ, ЕБС
СМЭВ 3.x	Единая система межведомственного электронного взаимодействия, функционирующая в соответствии с Методическими рекомендациям по работе со СМЭВ версии 3.x (опубликованы по адресу <a href="https://info.gosuslugi.ru/docs/">https://info.gosuslugi.ru/docs/</a> )
ПО ТИБ	Программное обеспечение «Типовое решение по информационной безопасности (ТИБ)» (наименование ранее – Специальное Программное Обеспечение программно-аппаратного комплекса электронной подписи биометрических данных при подключении к Единой биометрической системе), входящее в программно-аппаратный комплекс электронной подписи биометрических данных при подключении к Единой биометрической системе
Типовое решение по информационной безопасности (ТИБ)	Программно-аппаратный комплекс электронной подписи биометрических данных при подключении к Единой биометрической системе

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий регламент распространяется на Продукт «Типовое решение по информационной безопасности» (далее – ТИБ) и устанавливает порядок оказания услуг по технической поддержке сотрудниками АО «ЦБТ» (далее – Вендор).

Право на использование технической поддержки имеют следующие участники:

- Ответственный интегратор (далее – Интегратор), авторизованный Вендором и имеющий действующий договор с АО «ЦБТ».
- Пользователь Продукта «ТИБ» (далее – Заказчик), имеющий действующий договор с Интегратором.
- Потенциальные пользователи, которые планируют приобретение Продукта (оказывается только консультационная поддержка).

## **2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ**

### **2.1 Обязанности Вендора**

- Обеспечить предоставление технической поддержки ПО ТИБ в соответствии с установленными в настоящем Регламенте сроками;
- Регистрировать поступающие обращения и присваивать им идентификационный номер по установленным каналам связи;
- Предоставлять информацию о ходе решения или решении зарегистрированных обращений;
- В отдельных сложных случаях, связанных с «воспроизведением» проблемы, Вендор может увеличить срок предоставления решения по заявке, обязательно своевременно уведомив об этом Заказчика.

Вендор не несет ответственности за доступность и работоспособность смежных информационных систем таких как СМЭВ, ЕСИА и ЕБС.

Вендор не несет ответственности по времени и срокам внедрения ТИБ в инфраструктуру Заказчика, если иное не оговорено дополнительными условиями.

### **2.2 Обязанности Заказчика**

При обращении в службу поддержки Заказчик/Интегратор обязан предоставить:

- Номер и дату действующего договора на оказание услуг по технической поддержке;
- Описание, которое максимально полно и доступно пересказывает смысл возникшего вопроса;
- Скриншоты, видеозаписи, лог-файлы, которые визуально отражают суть вопроса (по возможности);

Выполнять рекомендации специалистов службы поддержки Вендора и предоставлять запрашиваемую информацию в полном объеме;

### 3. РЕЖИМ РАБОТЫ И КАНАЛЫ СВЯЗИ

#### 3.1 Режим работы

Приём и регистрация обращений осуществляется 24/7, по каналам связи, установленными данным регламентом.

Ответ по зарегистрированному обращению предоставляется в период с 9:00 до 19:00 по московскому времени в официальные рабочие дни, установленные Правительством Российской Федерации. Срок исполнения заявки, в соответствии с типом запроса, указан в Таблице 1 настоящего Регламента.

#### 3.2 Каналы связи

Адрес электронной почты: support\_tib@ebs.ru.

### 4. УРОВНИ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА

**Таблица 1. Приоритет запросов и сроки обработки запросов.**

Приоритет запроса	Описание	Время решения
3 приоритет (Низкий)	<p>К запросам 3-го приоритета относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• консультации по работе, конфигурированию сервиса;</li> <li>• консультации по рабочей документации;</li> <li>• запросы на внесение изменений в рабочую документацию;</li> <li>• обратная связь о качестве сервиса.</li> </ul>	5 рабочих дней

Приоритет запроса	Описание	Время решения
2 приоритет (Средний)	<p>К запросам 2-го приоритета относятся ситуации (за исключением проблем, связанных с изменениями методических рекомендаций и форматов смежных ИС):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• значительное увеличение времени обработки на стороне ПО ТИБ;</li> <li>• утрата неключевой функции, при доступности ключевой.</li> </ul>	3 рабочих дня
1 приоритет (Высокий)	<p>К запросам 1-го приоритета относятся аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой способности ПО ТИБ обеспечивать свою функциональность, за исключением ситуаций, когда аварийная ситуация вызвана недоступностью одной из смежных ИС.</p>	1 рабочий день