

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

---

Версия 1.3

на 8 листах

Москва 2025

## 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
1.3	18.11.2025	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 18:00 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