

РЕГЛАМЕНТ

оказания услуги технической поддержки ООО «НПП «ИТБ»

1. Перечень и содержание выполняемых работ

Состав работ	Содержание работ
1. Диагностика и устранение отказов, сбоев средства защиты информации (СЗИ), влияния на производительность защищаемых объектов	– определение и устранение причин некорректности функционирования СЗИ.
2. Оказание консультационных услуг	– проведение консультаций по вопросам установки и эксплуатации СЗИ; – проведение консультаций по вопросам конфигурирования и настройки СЗИ.
3. Оказание услуг по обновлению СЗИ	– информирование Заказчика о выходе обновлений СЗИ, с указанием причин и существа обновления; – предоставление Заказчику по его запросам обновлений СЗИ; – консультирование Заказчика, по вопросам установки обновлений СЗИ на защищаемых объектах.
4. Обеспечение совместимости СЗИ со сторонним программным обеспечением (СПО)	– осуществление доработок (модификации) СЗИ, с целью устранения несовместимости или конфликтов СЗИ с СПО, установленным на защищаемых объектах.

2. Порядок выполнения работ

Работы выполняются на основе заявок, поступающих от Заказчика, по электронной почте, либо по телефону.

Работы выполняются по рабочим дням с 10.00 до 17.00.

Работы выполняются в офисе ООО «НПП «ИТБ», расположенном по адресу: СПб, Большой Сампсониевский пр., 32, оф. 2С 334. Выполнение работ не предполагает командировок специалистов ООО «НПП «ИТБ».

3. Условия выполнения работ по совместимости СЗИ с СПО

Обеспечение совместимости СЗИ с СПО осуществляется при соблюдении следующих условий:

- если обеспечение совместимости возможно в разумные сроки (два месяца);
- если обеспечение совместимости не приведет к ухудшению функциональных возможностей СЗИ;
- если Заказчик легально приобрел, и имеет действующую лицензию на СПО;
- если СПО установлено и используется в соответствии с эксплуатационной документацией;
- если обеспечение совместимости с СПО не требует модификации СПО;
- если Заказчик, в случае необходимости, обеспечит специалистам ООО «НПП «ИТБ» консультации с разработчиками СПО в требуемом объеме;
- если Заказчик предоставит ООО «НПП «ИТБ» версию СПО, с которой необходимо обеспечить совместить СЗИ, с действующим лицензионным/регистрационным ключом.