

Оглавление

Регламент предоставления ИТ-услуг ООО «+Альянс».....	1
1. Основные понятия и термины.....	3
2. Общие положения.....	3
3. Служба Технической поддержки.....	3
4. Порядок предоставления и отзыва доступа к ИС.....	5
5. Предоставление услуг Службе безопасности.....	7
6. Права и обязанности Пользователя.....	7
7. Управление взаимодействием.....	9

1. Основные понятия и термины

- 1.1. **Портал самообслуживания** – совокупность веб-страниц, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и объединенных единым адресным пространством домена *.plus-aliance.ru.
- 1.2. **Личный кабинет** – закрытый раздел Портала самообслуживания Исполнителя, предназначенный для информационного взаимодействия пользователей Заказчика и Исполнителя, в частности для:
 - размещения и управления обращениями пользователей Заказчика;
 - общения и обмена информацией между пользователями Заказчика и специалистами Исполнителя;
 - предоставления и актуализации контактной информации и иных сведений, необходимых для предоставления пользователю Заказчика услуг Исполнителя.
- 1.3. **Информационная система (ИС)** – совокупность программных и/или программно-аппаратных элементов, предназначенных для предоставления пользователям Заказчика логически полного информационного сервиса или услуги.
- 1.4. **Пользователь** – сотрудник Заказчика, имеющий авторизированный доступ к информационной системе Заказчика.
- 1.5. **Запрос** – обращение пользователя Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя способом, предусмотренным настоящим Регламентом.
- 1.6. **Инцидент** – факт неработоспособности информационной системы Заказчика или элемента системы, обнаруженный сотрудником Заказчика или специалистами Исполнителя.
- 1.7. **Время реакции** – время, за которое запрос принимается в работу Службой технической поддержки.
- 1.8. **Уполномоченный представитель** – сотрудник Заказчика, ответственный за взаимодействие со службой технической поддержки Исполнителя.
- 1.9. **Расширенный временной диапазон обслуживания** – запросы, поступающие в нерабочие дни и/или вне рабочего времени службы технической поддержки.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий Регламент регулирует отношения в области предоставления информационно-технологических услуг в рамках Договора на сервисное обслуживание средств вычислительной техники (далее по тексту – ИТ-услуг) для пользователей Заказчика и сотрудников Исполнителя.
- 2.2. Требования настоящего Регламента обязательны для исполнения всеми Пользователями Заказчика и сотрудниками Службы технической поддержки Исполнителя.

3. Служба Технической поддержки.

- 3.1. Для обеспечения технической поддержки Пользователей Заказчика Исполнителем создана **Служба технической поддержки**. К задачам Службы технической поддержки относятся:
 - оперативное реагирование на запросы пользователей по заказанным ИТ-услугам;
 - выполнение Запросов на обслуживание, разрешение инцидентов в предоставлении ИТ-услуг;
 - обработка стандартных Запросов на изменение;
 - оказание технических и методических консультаций Пользователям по заказанным ИТ-услугам.

- 3.2. Исполнитель предоставляет доступ к Личному кабинету пользователям Заказчика по запросу, направленном с корпоративной электронной почты на адрес sd@plus-aliance.ru или 911@666987.ru, в котором указывается ФИО пользователя, должность, контактная информация и организация пользователя.
- 3.3. При возникновении проблем с функционированием вычислительной и офисной техники, системного и прикладного программного обеспечения (далее по тексту – ПО), необходимости подключения рабочих станций и настройки ПО, получения консультаций, а также другим вопросам технической поддержки пользователи могут обращаться в Службу технической поддержки Исполнителя следующими способами:
- по телефонному номеру +7 (800) 505-71-03
 - по электронной почте на адрес sd@plus-aliance.ru или 911@666987.ru
 - через Telegram-bot'a: https://t.me/alianceit_bot
 - посредством оформления Запроса в **Личном кабинете**.
- ВНИМАНИЕ!**
Другие способы обращения Пользователей Заказчика для получения ИТ-услуг (через других сотрудников, напрямую к персоналу Исполнителя и тп.) Исполнителем не рассматриваются и могут быть проигнорированы.
- 3.4. Порядок подачи запросов:
- 3.4.1. Запросы на обслуживание, не предусматривающие доступа к сетевым ресурсам и к бизнес-приложениям, подаются Пользователями или Уполномоченным представителем Заказчика в Службу технической поддержки любым способом согласно п. 3.3
- 3.4.2. Запросы, требующие доступа к сетевым ресурсам и к бизнесу–приложениям, новые и дополнительные ИТ-услуги направляются Пользователями или Уполномоченным представителем Заказчика в Службу технической поддержки любым способом согласно п. 3.3 и должны содержать подтверждение (отметку) о согласовании таковых Уполномоченным представителем и/или руководителем Заказчика.
- 3.4.3. При получении Запроса ему присваивается уникальный номер, фиксируется время регистрации и автор запроса.
- 3.4.4. Если информации в Запросе не достаточно, Служба технической поддержки может запросить уточнение у автора запроса и/или у Уполномоченного представителя.
- 3.5. Время реакции на Запросы:
- 3.5.1. Время работы Службы технической поддержки Исполнителя:
- рабочие дни (согласно производственному календарю), с 09:00 до 18:00 (UTC +05:00) Екатеринбург (RTZ 4).
- 3.5.2. Запросы принимаются в рабочие дни Исполнителя с 9:00 до 17:00, если иное не предусмотрено тарифным планом или Договором.
- 3.5.3. В случае применения расширенного временного диапазона обслуживания в работу принимаются только инциденты.
- 3.5.4. Запросы, поданные позже 17:00 или в нерабочее время, принимаются следующим рабочим днем.
- 3.6. Каждому Запросу, поступившему, переданному Исполнителю, присваивается один из типов:
- **Инцидент** – факт неработоспособности информационной системы Заказчика или элемента системы, обнаруженный сотрудником Заказчика или специалистами Исполнителя.
 - **Обращение** – Консультация по работе или запрос на изменение Информационной системы Заказчика или ее элементов.

3.7. Запросу типа **Инцидент** присваивается **Приоритет**:

- **Нормальный** – Проблема, не влияющая на бизнес-процессы или оказывающая влияние на одно рабочее место.
- **Средний** – Проблема, оказывающая влияние на несколько рабочих мест, или один отдел. Минимальное влияние не на бизнес-процессы.
- **Высокий** – Проблема, оказывающая влияние на работу руководящих должностей в организации или работу нескольких отделов. Существенное влияние на бизнес-процессы.
- **Критический** – Проблема, оказывающая влияние на работу всего предприятия Заказчика или руководителя организации. Значительное нарушение работы бизнес-процессов.

3.8. Запросам типа **Обращение** по умолчанию присваивается **Нормальный** приоритет.3.9. Время реакции Службы технической поддержки на Запросы типа **Инцидент** в рабочих часах для Заказчиков на абонентском обслуживании, согласно типу:

Тип запроса	Приоритет			
	Нормальный	Средний	Высокий	Критический
Обращение	2	-	-	-
Инцидент	1	0,5	0,5	0,25

3.10. Сотрудники Службы технической поддержки имеют право:

- 3.10.1. запрашивать и получать от Пользователей любую информацию, касающуюся эксплуатируемых ими сетевых ресурсов;
- 3.10.2. требовать предоставления доступа в любое помещение, где эксплуатируется Информационная система Заказчика, в рабочее время Заказчика;
- 3.10.3. получить доступ в любое помещение, где эксплуатируется Информационная система Заказчика, в не рабочее время, по предварительному согласованию с Уполномоченным представителем.
- 3.10.4. собирать любую необходимую информацию о работе Информационной системы в статистических целях, а также в целях обеспечения информационной безопасности Заказчика;
- 3.10.5. устанавливать на рабочие станции Пользователей Заказчика программного обеспечения, необходимо для решения Запросов, функционирования ИС и пр.;
- 3.10.6. осуществлять удалённое подключение к рабочим станциям по согласованию с Пользователями Заказчика;
- 3.10.7. отключать от Информационной системы без предварительного уведомления любой сетевой элемент, сетевой ресурс либо ИТ-услугу для Пользователя Заказчика в случае грубых нарушений им требований информационной безопасности Заказчика, нарушений функциональности Информационной системы Заказчика, её элементов и структуры, в случае угрозы безопасности Информационной системы из-за вирусной или прочей вредоносной активности ПО или Пользователя. При этом Служба технической поддержки обязана уведомить Пользователей и/или Уполномоченного представителя Заказчика.

4. Порядок предоставления и отзыва доступа к ИС

4.1. Оборудование новых рабочих мест и авторизация пользователей.

- 4.1.1. Ввод в эксплуатацию новых рабочих мест (установка рабочих станций), регистрация новых Пользователей Заказчика и предоставление им доступа к ресурсам

Информационной системы производится Службой технической поддержки на основании заявок Уполномоченного представителя или руководителя организации Заказчика. В заявке указывается:

- ФИО и должность нового Пользователя, контактные данные;
- состав нового рабочего места;
- сетевые ресурсы и ПО, требуемые новому работнику для выполнения возложенных на него должностных обязанностей;
- ИТ-услуги, услуги связи, требуемые работнику для выполнения возложенных на него должностных обязанностей.

- 4.1.2. При первичной регистрации Пользователя ему присваивается уникальные сетевое имя (идентификатор, полученный путем транслитерации фамилии и добавлением инициалов при необходимости), пароль для подключения и получения доступа к Информационной системе и внутренний номер цифровой автоматической телефонной станции (далее по тексту – АТС) согласно заявке и при наличии технической возможности.
- 4.1.3. Подключение Пользователей к прикладным информационным системам, содержащим финансово-экономическую, конфиденциальную, либо производственную информацию, а также предоставление и изменение прав доступа к этим системам производится на основании заявок Заказчика.
- 4.1.4. Программное обеспечение может устанавливаться на рабочих станциях Пользователей и на серверах на основании заявок Заказчика, при наличии у Заказчика соответствующих лицензионных прав на такое ПО и наличия технической возможности.
- 4.1.5. Пользователям Заказчика предоставляются права непривилегированного пользователя. Изменение прав Пользователя в домене исключается. Изменение прав Пользователя на рабочей станции, закрепленной за ним, возможно только в исключительных случаях на основании заявки Заказчика с обоснованием необходимости предоставления привилегированных прав доступа.
- 4.1.6. Всем пользователям Информационной системы рекомендуется хранить всю служебную информацию на сетевом ресурсе своего подразделения (в групповом каталоге, портале и т.п.). В случае порчи или утери информации, хранящейся на локальных дисках рабочих станций Пользователей, локальных и удаленных рабочих столах\профилях терминалов, её частичное или полное восстановление не гарантируется. Исполнитель не несет ответственность за сохранность данных Пользователей, хранящихся на рабочих станциях, удаленных и локальных профилях\рабочих столах, терминальных сессий.
- 4.1.7. Создание новых общих сетевых ресурсов производится на основании заявок Заказчика, при условии наличия технической возможности: наличия оборудования в собственности Заказчика или арендуемого сервиса, свободное дисковое пространство.
- 4.1.8. Оперативный обмен служебной информацией между Пользователями, не содержащей конфиденциальных сведений, осуществляется по внутренней электронной почте или в корпоративных мессенджерах. Для обмена файлами большого размера рекомендуется использовать общие сетевые ресурсы и/или корпоративные порталы.
- 4.1.9. Доступ Пользователей Заказчика в глобальную компьютерную сеть Интернет с их рабочих станций осуществляется через централизованный сервер или другого специализированного оборудования, являющийся фильтром нежелательного трафика, при наличии такового.

- 4.2. Изменение прав доступа к Информационной системе Заказчика
 - 4.2.1. Изменение прав доступа к сетевым ресурсам, требуемых уже зарегистрированному Пользователю для выполнения возложенных на него должностных обязанностей производится на основании заявок Пользователя с отметкой о согласовании уполномоченного руководителя Пользователя и/или Уполномоченного представителя.
- 4.3. Лишение прав (отзыв) доступа к Информационной системе Заказчика.
 - 4.3.1. При увольнении работников Заказчика (расторжении Трудового договора) или отстранения работника Заказчика от работы с занимаемой должности лишение прав доступа к Информационной системе Заказчика производится на основании заявок Заказчика, направляемых Исполнителю Уполномоченным представителем или руководителем организации.
 - 4.3.2. При отсутствии уведомления о необходимости подобного лишения прав (отзыва) доступа через создание заявки Исполнитель не несёт ответственность за действия данного Пользователя или его учётной записи и последствия его неправомерного вмешательства в работу Информационной системы или её компонентов. Утечки информации и тд.

5. Предоставление услуг Службе безопасности

- 5.1. Исполнитель обязуется обеспечить техническую защиту конфиденциальной информации Заказчика.
- 5.2. Взаимоотношения Заказчика с Исполнителем по вопросам обеспечения информационной безопасности строятся в соответствии с действующей у Заказчика нормативной документацией в этой области (Стандарты, Положения, Инструкции, Политики и т.п.).
- 5.3. Исполнитель информирует Заказчика обо всех инцидентах в информационных системах, в виде отчета по Запросу Заказчика, если иное не оговорено Договором.

6. Права и обязанности Пользователя

- 6.1. Пользователь имеет право:
 - 6.1.1. Получать от Службы технической поддержки техническую и консультативную поддержку в согласованные сроки.
 - 6.1.2. Сообщать в Службу технической поддержки обо всех возникших проблемах и сбоях при работе в Информационной системе, а также подавать предложения по развитию и совершенствованию Информационной системы Заказчика.
- 6.2. Пользователь Информационной системы Заказчика обязан:
 - 6.2.1. При общении со Службой технической поддержки соблюдать принципы этики и делового общения, стараться максимально подробно формулировать своё обращение. Не использовать нецензурные выражения и ненормативную лексику в своих обращениях. При несоблюдении данных пунктов техническая поддержка вправе отказать Пользователю в консультации или оказанию технической поддержки.
 - 6.2.2. Помнить назначенное ему сетевое имя и пароль и принимать меры для исключения возможности разглашения принадлежащего ему персонального пароля.
 - 6.2.3. Рассматривать выполнение обязанностей по защите конфиденциальной информации как обязательное условие своей работы с Информационной системой Заказчика.
 - 6.2.4. Использовать информационные ресурсы Информационной системы только в целях, соответствующих своим должностным обязанностям.

- 6.2.5. При необходимости покинуть рабочее место, Пользователь обязан заблокировать рабочую станцию путем нажатия комбинации клавиш «Ctrl + Alt + Del», «Заблокировать» или «Win + L», если иное не потребовала служба технической поддержки.
- 6.2.6. По окончании рабочего дня обязательно завершать работу операционной системы и выключать свою рабочую станцию, если иное не потребовала служба технической поддержки.
- 6.2.7. Прекращать все операции по использованию рабочей станции, немедленно ставить в известность руководителя подразделения и Службу технической поддержки:
 - при обнаружении явных или предполагаемых попыток несанкционированного доступа к рабочей станции, как по сети, так и локально (в период отсутствия пользователя на его рабочем месте);
 - при возникновении необъяснимых сбоев в работе персонального компьютера, осуществлении непредусмотренных действий ПО, появлении на рабочей станции новых подозрительных программ и в других случаях, указывающих на возможность преднамеренных действий извне;
 - при обнаружении на рабочей станции и/или в сети явных или предполагаемых компьютерных вирусов, «троянских коней» и других вредоносных программ;
 - при получении по электронной почте неожиданных (подозрительных) сообщений с вложенными файлами неизвестного назначения, не раскрывая их;
 - в случае утраты (хищения) конфиденциальных носителей информации, а также в случае явной или предполагаемой утечки конфиденциальной информации при ее обработке средствами вычислительной техники.
- 6.2.8. В случае необходимости использования переносных носителей информации, поступивших из других учреждений, предприятий и организаций проводить проверку этих носителей на отсутствие «вирусов».
- 6.2.9. Немедленно выполнять все предписания Службы технической поддержки по вопросам работы с Информационной системой Заказчика.
- 6.2.10. Предоставлять свою рабочую станцию Службе технической поддержки по требованию для аудита использования ее ресурсов и диагностики возможных неполадок и планово-профилактических работ.
- 6.2.11. Использовать ресурсы и сервисы глобальной компьютерной сети Интернет только для выполнения своих должностных обязанностей.
- 6.2.12. Соблюдать правила эксплуатации используемого оборудования, бережно относиться к используемому оборудованию.
- 6.3. Пользователю Информационной системы запрещается:
 - 6.3.1. Использовать Информационную систему для обработки сведений, составляющих государственную тайну.
 - 6.3.2. Сообщать свой пароль кому бы то ни было, включая Службу технической поддержки.
 - 6.3.3. Использовать чужие идентификаторы (имена) и пароли для входа в Информационную сеть.
 - 6.3.4. Пытаться преодолеть установленные ограничения доступа к информационным ресурсам Информационной системы, в том числе с использованием специальных программ.
 - 6.3.5. Самовольно вносить изменения в конструкцию, конфигурацию, размещение рабочих станций сети и другие узлы сети, осуществлять установку и настройку аппаратно-программных средств.

- 6.3.6. Самостоятельно производить установку любого ПО и настройку системного ПО.
 - 6.3.7. Оставлять свою рабочую станцию, подключенную к сети, без контроля. Рабочая станция в отсутствие Пользователя должна быть выключена или заблокирована, если иное не потребовала служба технической поддержки.
 - 6.3.8. Допускать к подключенной в вычислительную сеть рабочей станции посторонних лиц.
 - 6.3.9. Запускать на рабочей станции программы неизвестного назначения, а также программы, полученные от неизвестных лиц, в том числе по электронной почте.
 - 6.3.10. Иметь на рабочей станции игровые программы.
 - 6.3.11. Использовать в служебных целях почтовые ящики на серверах, свободно размещаемых в глобальной компьютерной сети Интернет (например, mail.ru, gmail.com, Yandex.ru и тд.).
 - 6.3.12. Использовать сетевые информационные ресурсы, ресурсы и сервисы глобальной компьютерной сети Интернет в личных целях, просматривать видео и прослушивать музыку в режиме реального времени («online»), посещать развлекательные, порнографические сайты и сервера заведомо неслужебного характера.
 - 6.3.13. Осуществлять по электронной почте массовую рассылку сообщений неслужебного характера.
 - 6.3.14. Использовать услуги междугородней и международной связи в личных целях.
 - 6.3.15. В случае нарушения п. 6.3, действия Пользователя рассчитываются как преднамеренные со всеми вытекающими последствиями, в том числе материальной ответственностью.
- 6.4. Ответственность Пользователя Информационной системы Заказчика:
- 6.4.1. Пользователь Заказчика несет персональную ответственность за соблюдение установленных требований во время работы в Информационной системе.
 - 6.4.2. Ответственность за регистрацию новых Пользователей и предоставление им доступа к информационным ресурсам несет Заказчик, либо руководитель подразделения, подписавший заявку, т. е. подтвердивший полномочия данного Пользователя.
 - 6.4.3. Пользователь Заказчика, имеющий персональный почтовый ящик, несёт ответственность за передачу с помощью него конфиденциальной информации, независимо от того, кто её передавал.
 - 6.4.4. Руководитель подразделения Заказчика, в интересах которого установлен почтовый ящик коллективного пользования, несёт персональную ответственность за передачу с помощью него конфиденциальной информации.

7. Управление взаимодействием

- 7.1. Заказчик выделяет со своей стороны Уполномоченного представителя, ответственного за организацию взаимодействия по вопросам предоставления ИТ-услуг Исполнителя.
- 7.2. В обязанности сотрудника Заказчика входит:
 - 7.2.1. Обеспечивать коммуникацию Службы технической поддержки и конечных Пользователей Информационной системы Заказчика.
 - 7.2.2. Информирование Исполнителя обо всех проблемах, связанных с Информационной системой Заказчика.
 - 7.2.3. Доведение до сведения сотрудников Заказчика данного регламента.
- 7.3. В случае смены Уполномоченного представителя Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя посредством создания заявки.