Соглашение об уровне услуг технического обслуживания программного обеспечения линейки Indeed Identity

Редакция № 02-2026

Дата вступления в силу редакции: 29.09.2026г.

Опубликовано на сайте по адресу: https://indeed-id.ru/SLA

1. Термины и определения

1.1. В настоящем Соглашении используются следующие термины:

1.1.1. ПО - программы для электронных вычислительных машин линейки Indeed Identity, право использования которых предоставлено Заказчику с согласия Правообладателя.

ПРИМЕЧАНИЕ: *к программам для ЭВМ линейки Indeed Identity относятся программы для ЭВМ, исключительное право использования которых принадлежат Правообладателю, включая:*

- Indeed Access Manager, зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за рег. № 4993;
- Indeed Certificate Manager, зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за рег. № 4921;
- Indeed Privileged Access Manager, зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за рег. № 6351;
- Indeed Identity Threat Detection and Response, зарегистрирована в Едином реестре российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных за рег. № 25537.

1.1.2. Соглашение – настоящий документ, определяющий рекомендованные Правообладателем стандарты предоставления услуг технического обслуживания ПО, их качественные и количественные характеристики, стандартны взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем, соблюдение которых является одним из условий предоставления Правообладателем Исполнителю права на оказание услуг технического обслуживания в отношении ПО.

1.1.3. Инцидент — любое событие, представляющее отклонение от нормального функционирования ПО, которое привело или потенциально может привести к остановке работы, сбою или снижению качества функционирования ПО.

Инциденты классифицируются на следующие типы:

1.1.3.1. Обращение (Issue) – зафиксированное несоответствие в работе ПО, не являющееся ни ошибкой, ни уязвимостью;

1.1.3.2. Ошибка (Bug) – воспроизводимый дефект в коде или конфигурации ПО, приводящий к нарушению заявленной функциональности. Ошибка проявляется в виде некорректного поведения ПО при определённых условиях (пример: при нажатии на «Сохранить» данные не записываются в базу данных);

1.1.3.3. Уязвимость (Security Issue) – воспроизводимый дефект в коде или конфигурации ПО, создающий потенциальную возможность нарушения конфиденциальности, целостности или доступности обрабатываемой информации.

1.1.4. Запрос (Вопрос) — обращение Заказчика, не связанное с Инцидентом, содержащее просьбу о консультации, разъяснении функционала, предоставлении информации о ПО и т.д.

1.1.5. Рабочее время - период времени с 9.00 до 18.00 по московскому времени в Рабочие дни.

1.1.6. Рабочий день - означает любой день, кроме субботы и воскресенья (за исключением случаев переноса выходного дня при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней), а также нерабочих праздничных дней в Российской Федерации.

1.1.7. Рабочий час – период времени продолжительностью один астрономический час, приходящийся на период Рабочего времени (с 09:00 до 18:00 по московскому времени) в Рабочий день.

1.1.8. Заказчик – лицо, получившее право требовать оказания Исполнителем услуг технического обслуживания ПО, отвечающих требованиям настоящего Соглашения.

1.1.9. Исполнитель – лицо, принявшее на себя обязательство оказать Заказчику услуги технического обслуживания ПО, отвечающие требованиям настоящего Соглашения.

1.1.10. Правообладатель – ООО «Индид», зарегистрированное 16.02.2011 в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации за ОГРН 1117847053103.

1.1.11. Портал поддержки – совокупность размещенных в сети «Интернет» веб-страниц со стартовой страницей по адресу https://support.indeed-id.ru, посредством которой может быть осуществлен доступ ко всем остальным веб-страницам сайта.

1.2. Термины и определения, использованные в Соглашении, но не приведенные в настоящем разделе, применяются в значениях, определенных иными разделами Соглашения или законодательством Российской Федерации.

2. Предмет Соглашения

2.1. Настоящее Соглашение устанавливает единые стандарты предоставления услуг технического обслуживания ПО, их качественные и количественные характеристики, стандартны взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем, для всех Исполнителей и Заказчиков, присоединившихся к условиям настоящего Соглашения путем включения ссылки на него в заключенный между ними договор.

2.2. Действие Соглашения распространяется на каждый договор между Заказчиком и Исполнителем, в котором содержится ссылка на настоящее Соглашение как на документ, определяющий порядок и условия оказания услуг по техническому обслуживанию ПО.

2.3. Настоящее Соглашения является неотъемлемой частью каждого договора, содержащего ссылку на Соглашение как на документ, определяющий порядок и условия оказания услуг по техническому обслуживанию ПО, и подлежит неукоснительному соблюдению его сторонами.

2.4. Правоотношения, связанные с исполнением требований настоящего Соглашения, возникают непосредственно между Заказчиком и Исполнителем, с учетом условий заключенного между ними договора. Включение в договор между Заказчиком и Исполнителем ссылки на настоящее Соглашение не порождает обязательств для Правообладателя.

2.5. Правообладатель вправе вносить любые изменения в настоящее Соглашение в одностороннем порядке, на что Исполнитель и Заказчик дают свое согласие путем включения ссылки на Соглашение в договор, заключенный между ними. Новая редакция Соглашения публикуется на интернет-странице Правообладателя по адресу https://indeed-id.ru/SLA и вступает в силу с даты его публикации, если иное не оговорено в соответствующей публикации. Услуги технического обслуживания ПО подлежат оказанию с учетом требования текущей (актуальной) версией Соглашения,

действующей на момент оказания услуг и опубликованной на вышеуказанной интернет-странице Правообладателя.

2.6. Положения договора, заключенного между Заказчиком и Исполнителем, в любом случае имеют приоритет по отношению к условиям настоящего Соглашения.
В договоре, заключенном между Заказчиком и Исполнителем, стороны могут исключить, дополнить или изменить редакцию отдельных положений условий настоящего Соглашения. Такие изменения имеют силу только в отношении того договора, в который внесены соответствующие положения.

3. Состав услуг технического обслуживания ПО

3.1. Техническое обслуживание ПО состоит из следующих элементов:

3.1.1. Информационно-справочная поддержка по Запросам Заказчика, включающая:

- предоставление устных консультаций по установке, настройке и работе ПО;
- предоставление устных консультаций по вопросам функционала ПО;
- оказание содействия в решении типовых вопросов, возникающих в процессе эксплуатации ПО.

3.1.2. Устранение Инцидентов, включающее:

- Диагностику Инцидентов;
- Предоставление обходных (временных) решений, позволяющих восстановить работоспособность ПО до устранения причины Инцидента;
- Полное устранение корневых причин Инцидентов и восстановление штатного режима работы ПО.

3.1.3. Обновление и(или) модификация ПО, включающие:

3.1.3.1. Предоставление актуальных дистрибутивов ПО и дистрибутивов обновлений для обновления приобретённых Заказчиком компонентов ПО до последней версии, включающее:

- Информирование Заказчика о выходе новых версий ПО по электронной почте. Для получения уведомлений специалисты Заказчика должны быть подписаны на рассылку уведомлений Портала поддержки;
- Предоставление дистрибутивов, содержащих официально выпущенные Правообладателем релизные версии компонентов ПО, право использования которых предоставлено Заказчику с согласия Правообладателя;
- Предоставление дистрибутивов обновлений, включающих отдельные исправления (патчи), улучшения и реализацию новых функций, разработанных в рамках развития компонентов ПО, право использования которых предоставлено Заказчику с согласия Правообладателя;
- Консультирование Заказчика по вопросам, возникающим у него в процессе обновления компонентов ПО до актуальной версии.
- Комплексное сопровождение работ по обновлению компонентов ПО до актуальных версий, включая подготовку документации, регламентирующей процедуру обновления компонентов ПО до актуальной версии. Исполнитель прилагает усилия для обеспечения обратной совместимости между новыми и предыдущими версиями компонентов ПО. В случае, если обеспечение совместимости невозможно, Исполнитель заблаговременно информирует Заказчика об этом.

ПРИМЕЧАНИЕ: *применение обновлений ПО осуществляется Заказчиком самостоятельно в соответствии с внутренними правилами обновления программного обеспечения на его предприятии, а также с учётом требований актуальной технической документации на ПО и на обновления (при их наличии)*.

3.1.3.2. Предоставление шаблонов для целевых приложений Заказчика, поддерживаемых программным обеспечением Indeed Access Manager (Indeed AM) Enterprise SSO:

- Заказчик имеет право в течение 1 (одного) года обслуживания запросить у Исполнителя разработку не более 5 (пяти) шаблонов для целевых приложений, поддерживаемых Indeed AM Enterprise SSO;
- для разработки шаблонов Заказчик предоставляет Исполнителю всю запрошенную Исполнителем информацию о поддерживаемых целевых приложениях;
- разработанные Исполнителем шаблоны предоставляются Заказчику на условиях простой (неисключительной) лицензии, позволяющей использовать их исключительно в целях функционирования ПО Indeed AM, в течение всего срока действия предоставленной Заказчику лицензии на использование ПО Indeed AM. Исключительное право на шаблоны, разработанные Исполнителем, принадлежит Исполнителю.

3.1.3.3. Учет пожеланий Заказчика по реализации дополнительных функций ПО.

Заказчик вправе направить Исполнителю предложение о реализации дополнительных функций ПО в виде технического задания (ТЗ) для рассмотрения и согласования.

Получив техническое задание от Заказчика, Исполнитель принимает одно из следующих решений:

- аргументированно отказывает в возможности реализации предложений Заказчика;
- инициирует процедуру согласования технического задания Заказчика с Правообладателем для уточнения его деталей и принятия окончательного решения о возможности/невозможности включения предложенных функций в утвержденный Правообладателем план развития ПО.

В случае принятия Правообладателем решения о включении предложенных функций в утвержденный Правообладателем план развития ПО Исполнитель предоставляет Заказчику:

- оценку трудоёмкости предложенных изменений;
- ориентировочные сроки реализации, сформированные на основе актуального плана развития ПО и загруженности команды разработки Правообладателя. Указанные сроки носят информационный характер и не являются обязательством Исполнителя или Правообладателя по внесению предложенных Заказчиком изменений в ПО. Сроки могут быть односторонне скорректированы Правообладателем в случае изменения утверждённого Правообладателем плана развития ПО.

Исключительные права на все разработанные или модифицированные компоненты ПО, включая код, архитектуру и логику, сохраняются за Правообладателем.

Если Заказчик желает ускорить реализацию или детализировать требования, он вправе запросить формализацию работ и согласовать конкретные сроки и объём.

В этом случае Стороны заключают отдельный договор, в рамках которого запрошенные функции реализуются на проектной основе с оплатой Заказчиком согласованной стоимости разработки.

3.1.4. Предоставление материалов для самостоятельного обучения пользователей Заказчика работе с ПО.

Исполнитель обеспечивает Заказчику доступ к следующим ресурсам для самообучения:

- Доступ к онлайн-курсам по работе с ПО. Онлайн-курсы размещаются на сайте в сети интернет по адресу: https://edu.indeed-id.ru/;
- Доступ к Базе знаний, интегрированной в Портал поддержки ПО, содержащей:

- подборку часто задаваемых вопросов (FAQ) с детальными ответами;
- пошаговые инструкции по настройке и эксплуатации ПО;
- актуальную техническую документацию к ПО, с возможностью скачивания в электронном виде;
- видеоматериалы, включающие демонстрационные ролики, обучающие видео и записи прошедших вебинаров.

Оказание данных услуг носит консультационный характер, не предполагает реализации образовательных программ, не завершаются итоговой аттестацией и не ведет к получению новой квалификации.

3.2. Техническое обслуживание ПО осуществляется Исполнителем только в отношении ПО, использование которого разрешено Заказчику с согласия Правообладателя.

3.3. Техническое обслуживание ПО по направлениям, указанным в п. 3.1. Соглашения, производится Исполнителем на условиях абонентского обслуживания (абонентского договора ст. 429.4 ГК РФ) после получения от Заказчика письменного требования (заявки) об этом (далее – «Заявка»), содержащего тип и описание запрошенного технического обслуживания ПО и необходимые для этого исходные данные.

3.4. Если иное не следует из настоящего Соглашения лимиты оказания услуг расширенного технического обслуживания ПО не ограничены. Лимиты оказания услуг расширенного технического обслуживания ПО также могут быть согласованы в договоре между Заказчиком и Исполнителем.

3.5. Сдача-приемка оказанных услуг по техническому обслуживанию ПО производится между Заказчиком и Исполнителем ежемесячно. Если в течение 10 (Десяти) рабочих дней, следующих за соответствующим календарным месяцем, Заказчик не предъявлял Исполнителю письменных претензий, связанных с ненадлежащим оказанием услуг по техническому обслуживанию ПО в этом календарном месяце, то признается, что услуги технического обслуживания ПО в таком календарном месяце были оказаны Исполнителем надлежащим образом и приняты Заказчиком без замечаний. При этом, двусторонний акт или УПД о сдаче-приемке оказанных услуг между Заказчиком и Исполнителем может не составляться и не подписываться.

Если Заказчик в вышеуказанный срок предъявил Исполнению претензии о ненадлежащем оказании услуг по техническому обслуживанию ПО, Исполнитель не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней направляет Заказчику ответ на претензию с предложением об устранении выявленных недостатков и обеспечивает их устранение в согласованные сроки. В этом случае услуги считаются принятыми Заказчиком, если Заказчик не обратился в компетентный суд в течение 90 (девяноста) календарных дней со дня получения от Исполнителя ответа на претензию Заказчика.

Иные условия сдачи-приемки услуг Технического обслуживания ПО могут быть предусмотрены положениями договора между Заказчиком и Исполнителем.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Исполнитель обязуется:
- оказывать услуги по техническому обслуживанию ПО в соответствии с условиями настоящего Соглашения и условиями договора между Исполнителем и Заказчиком;
- не разглашать конфиденциальную информации Заказчика, ставшую известной Исполнителю в ходе оказания услуг по техническому обслуживанию ПО.
- отказать Заказчику в предоставлении услуг по расширенному техническому обслуживанию ПО в случае нарушения Заказчиком обязательств, предусмотренных пунктами 4.3., 4.4. настоящего Соглашения.

4.2. Заказчик обязуется:
- предоставлять Исполнителю полную и достоверную информацию, необходимую для оказания услуг по техническому обслуживанию ПО, в т.ч. необходимую

для решения Инцидентов (логи, скриншоты, описание последовательности действий и т.д.) и(или) предоставления ответов на Запросы;
- обеспечить специалистам Исполнителя удаленный доступ к ПО и серверному оборудованию в случае, если это необходимо для оказания услуг по техническому обслуживанию ПО, в т.ч. для диагностики и устранения Инцидентов;
- соблюдать рекомендованные Правообладателем системные требования к аппаратному и программному обеспечению, обслуживающему ПО;
- назначить со своей стороны ответственных лиц для оперативного взаимодействия с Исполнителем.

4.3. Заказчик и Исполнитель не вправе использовать ПО любыми способами, заранее не согласованными с Правообладателем. В частности, Заказчик и Исполнитель не вправе без дополнительного письменного согласия Правообладателя осуществлять в отношении ПО следующие действия:

- распространение ПО;
- предоставление доступа третьим лицам к технической документации (информации), относящейся к ПО;
- удаление любой информации о Правообладателе и о его правах, содержащейся в ПО;
- переработку, модификацию, отладку, реверс-инжиниринг (реинжиниринг), восстановление, декомпиляцию и(или) дизассемблирование ПО;
- любое иное использование ПО, прямо не разрешенное Правообладателем.

4.4. Все ресурсы, сервисы, контент, а также материально-техническое обеспечение, предоставляемые или доступ к которым предоставляется сторонами друг другу, допускается использовать исключительно в целях, связанных с реализацией договорных отношений сторон, либо явно определенных стороной, предоставляющей доступ. Сторона и ее работники не вправе использовать ставшие известными им уязвимости ресурсов или сервисов, доступ к которым предоставляется им другой стороной, осуществлять обход разграничения прав доступа любым несанкционированным способом. Сторона не вправе изменять, публиковать, передавать, сдавать в аренду, передавать, продавать, участвовать в передаче или продаже, воспроизводить, создавать производные, перераспределять, отображать или каким-либо образом использовать любые ресурсы, контент или сервисы, предоставляемые или доступ к которым предоставляется другой Стороной. Сторона обязуется не декомпилировать, не восстанавливать, не дизассемблировать или не пытаться получить исходный код любого программного обеспечения или средств защиты сервисов, ресурсов или контента полученного от другой Стороны и(или) принадлежащего другой Стороне. Использование ресурсов, контента или сервисов Стороны в целях сокрытия или обхождения механизмов безопасности любой компьютерной сети, программного обеспечения, паролей, шифрования, мер технологической защиты или в целях иной незаконной деятельности запрещается.

5. Порядок и условия предоставления Технического обслуживания

5.1. Техническое обслуживание ПО предоставляется Исполнителем на основании Заявок Заказчика с учетом их приоритета и в сроки, установленные настоящим Соглашением.

5.2. Разрешение Заявок Заказчика осуществляется сотрудниками Исполнителя и(или) привлеченными Исполнителем третьими лицами, действующими в рамках двух линий поддержки.

При этом:

- Первая линия поддержки обеспечивает разрешение типовых Запросов и(или) Инцидентов, которые могут быть устранены стандартными методами. В задачи первой линии поддержки входит классификация Заявок Заказчика и их

разрешение с использованием готовых инструкций, баз знаний и чек-листов для решения типовых заявок;

- Вторая линия поддержки обеспечивает привлечение к разрешению Заявок Заказчика специалистов более узкой квалификации - инженеров и(или) аналитиков, обладающих углублёнными техническими знаниями в области соответствующего ПО. В задачи второй линии поддержки входит разрешение сложных, нетипичных Запросов и(или) Инцидентов, которые невозможно устранить стандартными методами.

Все Заявки Заказчика первоначально поступают на первую линию поддержки.

Перевод Заявок от первой ко второй линии поддержки производится по усмотрению Исполнителя. При принятии такого решения специалист первой линии поддержки уведомляет Заказчика о переводе Заявки на вторую линию поддержки.

5.3. Каналы для направления Заявок Заказчика на предоставление Технического обслуживания ПО:

Канал	Контактные данные	Режим работы	Назначение
Система управления заявками Портала поддержки (основной канал)	https://support.indeed-id.ru	Круглосуточно, без выходных (24/7/365)	1) регистрация Заявок; 2) контроль выполнения Заявок; 3) предоставление Заказчику актуальной информации о статусе разрешения Заявок; 4) обеспечение коммуникации между специалистами Заказчика и специалистами линий поддержки Исполнителя по оперативным вопросам; 5) единственный канал принятия Исполнителем Заявок для целей учёта сроков реакции и сроков предоставления решения.
Горячая линия (вспомогательный канал)	8-800-333-09-06 (бесплатно по РФ)	Круглосуточно, без выходных (24/7/365)	1) предоставление консультаций и устных ответов на простые вопросы. 2) Регистрация в Системе управления заявками факта обращения Заказчика – в случаях, когда требуется фиксация обращения. Регистрация производится по требованию Заказчика с последующим направлением ему номера зарегистрированной Заявки.

Канал	Контактные данные	Режим работы	Назначение
Электронная почта (вспомогательный канал)	support@indeed-id.ru	Рабочие дни, с 9:00 до 21:00 (МСК)	1) прием Заявок; 2) обмен файлами; 3) регистрация в Системе управления заявками факта обращения Заказчика – в случаях, когда требуется фиксация обращения. Регистрация производится по требованию Заказчика с последующим направлением ему номера зарегистрированной Заявки.

5.3.1. Основным и приоритетным каналом приема Заявок от Заказчика является Система управления заявками Портала поддержки.

Заявки, поступившие по вспомогательным каналам (телефон, электронная почта) и требующие проведение технического обслуживания ПО, включая устранение Инцидентов, подлежат регистрации в Системе управления заявками Портала поддержки.

Заявки, поступившие по вспомогательным каналам (телефон, электронная почта) и разрешенные в ходе устного или письменного взаимодействия без выполнения формальных процедур (консультации, информационные запросы, уточнения), могут не регистрироваться в Системе управления заявками Портала поддержки. Решение о необходимости регистрации принимает специалист первой линии поддержки с учетом характера Заявки.

В случае поступления Заявок по вспомогательному каналу в период, когда регистрация в Системе управления заявками Портала поддержки невозможна (технические работы, сбои и т.д.), установленные в Соглашении сроки реакции и предоставления решения исчисляются с момента восстановления доступа к Системе управления заявками Портала поддержки и фактической регистрации Заявки.

5.4. Каждой заявке Заказчика, зарегистрированной в Системе управления заявками Портала поддержки, присваивается один из четырёх приоритетов (критический, высокий, обычный, низкий), который определяет время реакции и максимальное время предоставления решения линиями поддержки Исполнителя.

Классификация приоритетов Заявки осуществляется в соответствии со следующими критериями:

Тип приоритета Заявки	Описание типа приоритета Заявки
Критический	Приоритет присваивается Заявкам по Инцидентам, в результате которых наступает полная утрата функциональных возможностей ПО, затрагивающая всех пользователей либо значительную их част, либо критические бизнес-процессы Заказчика. Альтернативные способы продолжения выполнения таких бизнес-процессов (включая ручную обработку данных или использование резервных механизмов) отсутствуют.

Тип приоритета Заявки	Описание типа приоритета Заявки
	Дальнейшее функционирование ПО без устранения заявленной проблемы признаётся невозможным либо влекущим необратимые финансовые, операционные или репутационные риски.
Высокий	Приоритет присваивается Заявкам по Инцидентам, в результате которых наступает частичная, но существенная утрата функциональных возможностей ПО, затрагивающая отдельную группу пользователей либо подразделение, выполняющее критически важные операции. Альтернативные способы продолжения выполнения затрагиваемых бизнес-процессов (включая ручную обработку данных или использование резервных механизмов) отсутствуют. При этом бизнес-процесс не останавливается полностью, однако его скорость, качество или пропускная способность снижаются до уровня, требующего незамедлительного вмешательства — во избежание накопления существенных отклонений и нарастания негативных последствий.
Обычный	Приоритет присваивается Заявкам по Инцидентам, в результате которых наступает частичная утрата функциональных возможностей ПО, затрагивающая отдельных пользователей и не носящая массового характера. При этом, существуют альтернативные способы продолжения выполнения затрагиваемых бизнес-процессов (включая ручную обработку данных, использование резервных механизмов или иных интерфейсов системы). К данному приоритету также относятся Заявки, связанные с Запросами на изменение функциональности, на предоставление консультации по работе ПО, а также единичные сбои, восстанавливаемые штатными средствами (перезапуск сессии, повторное выполнение операции) без утраты данных.
Низкий	Приоритет присваивается Заявкам по Инцидентам, которые не оказывают влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и не снижают производительность пользователей. При этом затрагиваются отдельные рабочие места либо единичные пользователи, а отсутствие или ограничение функциональности не препятствует достижению целей бизнес-процессов. К данному приоритету также относятся Запросы - пожелания по улучшению пользовательского опыта, Запросы на изменение внешнего вида интерфейса, на уточнение формулировок информационных и системных сообщений, на исправление опечаток и иные изменения, не связанные с реализацией заявленных функций ПО. Также к данному приоритету относятся информационные Запросы, не требующие изменения программного кода либо настроек среды эксплуатации ПО.

Примеры классификации Заявок по приоритетам в разрезе соответствующего ПО:

Наименование ПО	Тип приоритета Критический	Тип приоритета Высокий	Тип приоритета Обычный	Тип приоритета Низкий
Indeed Certificate Manager (Indeed CM)	Невозможно использование ПО для контроля и(или) управления	Выпуск и обслуживание ключевых носителей недоступны для	Единичные ошибки при выпуске устройств и управлении	Неудобство в работе, а также пожелания по изменению внешнего вида

Наименование ПО	Тип приоритета Критический	Тип приоритета Высокий	Тип приоритета Обычный	Тип приоритета Низкий
	устройствами, выпуска и распространения сертификатов ключей электронной подписи; полностью нарушены бизнес-процессы Заказчика по управлению жизненным циклом ключевых носителей.	отдельной группы пользователей либо отдельного подразделения при сохранении работоспособности системы в целом.	ими, при этом основные функции ПО не нарушены.	ПО или формулировок информационных сообщений.
Indeed Access Manager (Indeed AM)	Невозможно использование ПО для аутентификации всех пользователей при входе в операционную систему и/или в целевые информационные системы.	Сбои аутентификации у отдельной группы пользователей либо в отдельной целевой информационной системе при сохранении работоспособности остальных.	Единичные проблемы аутентификации, недоступность консоли администратора или недоступность части возможностей администрирования у выделенных пользователей, при этом основные функции ПО не нарушены.	Неудобство в работе, а также пожелания по изменению внешнего вида ПО или формулировок информационных сообщений.
Indeed Privileged Access Manager (Indeed PAM)	Невозможно использование ПО для предоставления доступа с применением привилегированных учетных записей для всех пользователей.	Привилегированный доступ недоступен для отдельной группы администраторов либо к отдельной группе целевых ресурсов при сохранении работоспособности остальных.	Единичные проблемы доступа, недоступность консоли администратора или недоступность части возможностей администрирования у выделенных пользователей, при этом основные	Неудобство в работе, а также пожелания по изменению внешнего вида ПО или формулировок информационных сообщений.

Наименование ПО	Тип приоритета Критический	Тип приоритета Высокий	Тип приоритета Обычный	Тип приоритета Низкий
			функции ПО не нарушены.	
Indeed Threat Detection and Response (Indeed ITDR)	Невозможно использование ПО для аутентификации всех пользователей при входе в операционную систему и/или в целевые информационные системы.	Сбои аутентификации у отдельной группы пользователей либо в отдельной целевой информационной системе при сохранении работоспособности остальных.	Единичные проблемы аутентификации, недоступность консоли администратора или недоступность части возможностей администрирования у выделенных пользователей, при этом основные функции ПО не нарушены.	Неудобство в работе, а также пожелания по изменению внешнего вида ПО или формулировок информационных сообщений.

5.4.1. Если Заявка Заказчика одновременно подпадает под критерии нескольких приоритетов, применяется наивысший из них.

5.4.2. Если при регистрации Заявки Заказчик не указал приоритет либо указанный приоритет не соответствует объективным критериям, приведенным в таблице приоритетов (выше), Исполнитель вправе самостоятельно присвоить или изменить приоритет Заявки с учетом следующего:

- приоритет определяется по наибольшему числу совпадающих критериев из таблицы приоритетов (выше) на основе информации, содержащейся в тексте Заявки, и сведений, известных Исполнителю о составе пользователей и критичности затронутых функций;
- при отсутствии достаточных данных для однозначной классификации Заявке присваивается приоритет «Обычный» - до момента получения уточняющей информации от Заказчика;
- после получения уточняющей информации приоритет Заявки может быть изменен как в сторону повышения, так и в сторону понижения с соответствующей корректировкой сроков реакции и предоставления решения.

5.4.3. Заказчик обязуется без промедления предоставить Исполнителю все запрошенные им диагностические данные и иную информацию, необходимую для разрешения Заявки.

Если Заказчик не предоставил запрошенные Исполнителем данные и (или) информацию в течение 3 (трёх) Рабочих часов с момента направления Исполнителем запроса об этом, Исполнитель вправе в одностороннем порядке:

- изменить приоритет Заявки на более низкий и (или)
- увеличить срок предоставления решения.

Если Заказчик не предоставил запрошенные Исполнителем данные и (или) информацию в течение 45 (Сорока пяти) Рабочих часов с момента направления Исполнителем запроса об этом, Исполнитель вправе в одностороннем порядке:

- перевести Заявку в статус закрытой (завершенной).

О применении любого из указанных действий Исполнитель уведомляет Заказчика в Системе управления заявками Портала поддержки и(или) по электронной почте.

5.5. Заявки Заказчика подлежат обработке в следующие сроки:

5.5.1. Для заявок Заказчика, связанных с необходимостью устранения Инцидентов в работе ПО, устанавливаются следующие максимальные сроки реакции и предоставления решения:

Приоритет	**Первая линия поддержки**		**Вторая линия поддержки**		**Максимальное время предоставления решения линией поддержки (временного или постоянного)**
	Режим работы	**Максимальное время реакции**	**Режим работы**	**Максимальное время реакции**	
Критический	24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	15 минут	в Рабочее время / при эскалации по решению первой линии поддержки 24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	60 минут	1 рабочий день
Высокий	24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	30 минут	в Рабочее время	60 минут	5 рабочих дней
Обычный	24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	60 минут	в Рабочее время	60 минут	14 рабочих дней
Низкий	24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	90 минут	в Рабочее время	120 минут	20 рабочих дней

5.5.2. Для Заявок, связанных с ответами на Запросы Заказчика, включая Запросы на изменение функциональности, консультации, информационные Запросы и пожелания по улучшению, устанавливаются следующие максимальные сроки реакции и предоставления решения:

Приоритет	Первая линия поддержки		Вторая линия поддержки		Максимальное время предоставления решения линией поддержки (временного или постоянного)
	Режим работы	Максимальное время реакции	Режим работы	Максимальное время реакции	
Обычный	24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	120 минут	в Рабочее время	120 минут	20 рабочих дней
Низкий	24 часа / 7 дней в неделю / 365 дней в году	120 минут	в Рабочее время	120 минут	30 рабочих дней

5.5.3. Сроки реакции и предоставления решения, установленные настоящим Соглашением, применяются исключительно для разрешения Заявок Заказчика, зарегистрированных в Системе управления заявками Портала поддержки.

5.5.4. Датой и временем регистрации Заявки Заказчика в Системе управления заявками Портала поддержки признается дата и время создания этой Заявки, зафиксированные в Системе управления заявками Портала поддержки.

5.5.5. Сроки реакции и(или) предоставления решения в отношении Заявок Заказчика, поступивших по вспомогательным каналам (телефон, электронная почта), начинают исчисляться с момента регистрации таких Заявок в Системе управления заявками Портала поддержки.

5.5.6. Время реакции первой линии поддержки исчисляется с момента регистрации Заявки в Системе управления заявками Портала поддержки до момента направления Заказчику первого ответа. Время реакции второй линии поддержки исчисляется с момента уведомления Заказчика о передаче Заявки на разрешение второй линии поддержки до момента направления Заказчику первого ответа второй линии поддержки.

5.5.7. Сроки предоставления решения исчисляются в рабочих днях.

Стартовой датой исчисления срока предоставления решения является рабочий день предоставления Заказчиком информации, достаточной для разрешения Заявки (в т.ч. любой информации о произошедшем Инциденте, запрошенной Исполнителем), при условии, что такая информация предоставлена Исполнителю до 14:00 (по московскому времени). Если информация по заявке Заказчика предоставлена в 14:00 (по московскому времени) или позднее, стартовой датой признаётся следующий рабочий день. Заявка Заказчика считается разрешённой с момента направления Заказчику результата, обеспечивающего постоянное или временное решение Заявки, в одной из следующих форм:

- инструкции, алгоритма или иного документального руководства к действию;
- исправления (патча, обновления) либо ссылки на него;

- уведомления о невозможности устранения заявленной проблемы по причине, связанной со спецификой функционирования ПО (с указанием конкретной причины);
- мотивированного отказа в разрешении Заявки.

5.5.8. Течение сроков, установленных настоящим разделом, прерывается при принятии Исполнителем решения о переводе Заявки от первой ко второй линии поддержки. После перерыва течение сроков, установленных настоящим разделом, начинается заново; время, истекшее до перерыва, не засчитывается в новый срок.

5.5.9. Течение сроков, установленных настоящим разделом, приостанавливается на периоды:

- ожидания ответов, предоставления доступов либо выполнения действий Заказчиком (в том числе проверки, предоставления запрошенной информации, перезагрузки, согласования);
- выполнения работ по доработке программного кода ПО, включая анализ, проектирование, написание, тестирование и выпуск обновлений.

Указанные периоды фиксируются в Системе управления заявками Портала поддержки. Возобновление течения сроков осуществляется со дня, следующего за днем устранения обстоятельств, послуживших основанием для их приостановления (предоставления запрошенной информации, необходимых доступов, согласований, завершения доработки и т.д.).

5.6. Если иное не следует из настоящего Соглашения либо не будет определено Сторонами дополнительно, техническое обслуживание ПО по направлениям, указанным в п. 3.1. Соглашения, производится Исполнителем удалённо (в т.ч. через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет).

Формы удалённого взаимодействия Сторон:

a) Удалённое подключение специалистов Исполнителя к информационной системе Заказчика (средства удалённого доступа предоставляет Заказчик);

b) Видеоконференцсвязь с демонстрацией экрана, при этом действия в информационной системе Заказчика выполняет специалист Заказчика под руководством специалиста Исполнителя;

c) Переговоры по телефону, в т.ч. для оперативного уточнения деталей, координации действий, консультаций и инструктажа и т.д.;

d) Переписка по согласованным Сторонами каналам связи (электронная почта, Система управления заявками Портала поддержки и пр.) для фиксации рекомендаций, передачи инструкций, обмена диагностическими данными и подтверждения выполненных действий и т.д.

Выбор формы удалённого взаимодействия Сторон (или комбинации форм) производится Сторонами исходя из характера Заявки Заказчика, срочности, технических возможностей и требований информационной безопасности Заказчика. При этом невозможность одной из форм не является основанием для проведения технического обслуживания ПО на площадке Заказчика, если доступны иные формы удалённого взаимодействия.

5.7. Техническое обслуживание ПО по направлениям, указанным в п. 3.1. Соглашения, в месте нахождения Заказчика (на площадке Заказчика) возможно, как исключительная мера, при одновременном выполнении всех изложенных ниже условий:

- Условие 1 – Возможности удалённой диагностики и устранению Инцидента исчерпаны. Исполнитель направил рекомендации по диагностике и устранению Инцидента, Заказчик выполнил их в полном объёме и подтвердил выполнение, но несоответствие ПО сохранилось. Условие применяется независимо от наличия удалённого доступа: при его отсутствии диагностика проводится с

использованием доступных форм удалённой поддержки (в том числе по телефону или в переписке).

- Условие 2 – Формы удалённого взаимодействия, указанные в пунктах 5.6.(a) и 5.6.(b) Соглашения, объективно невозможны.

  Основанием для признания указанных в пунктах 5.6.(a) и 5.3.(b) Соглашения форм взаимодействия невозможными признаётся одно из следующих обстоятельств:

  - требования информационной безопасности Заказчика, внутренние регламенты, требования регулятора или условия аттестации объекта информатизации не допускают ни организацию временного канала удалённого доступа, ни демонстрацию экрана рабочих станций и консолей управления — и получить исключение в срок, сопоставимый со сроком решения Заявки, невозможно;

  - характер несоответствия требует физического взаимодействия с оборудованием (аппаратными ключевыми носителями, считывателями, аппаратными модулями безопасности), диагностика которого недоступна ни программными средствами, ни визуальным наблюдением.

- Условие 3 – Стороны подтвердили невозможность удалённого решения. Заказчик направляет запрос на проведение работ на площадке Заказчика через Систему управления заявками Портала поддержки с указанием обстоятельства из Условия 2 и приложением подтверждений по Условию 1 и Условию 4. Исполнитель либо согласовывает работы, либо направляет мотивированный отказ с указанием доступного способа удалённого решения. Работы на площадке Заказчика проводятся только при наличии двустороннего подтверждения; при его отсутствии работы продолжаются удалённо.

- Условие 4 – подтверждение Заказчиком выполнения рекомендаций Исполнителя. По каждой направленной рекомендации Заказчик размещает в Системе управления заявками Портала поддержки результаты выполнения в составе и объёме, запрошенных Исполнителем. Состав подтверждающих материалов определяет Исполнитель исходя из характера Инцидента. Условие 4 считается выполненным с момента, когда Исполнитель подтвердит в Системе управления заявками Портала поддержки достаточность представленных материалов. Период согласования и организации работ на площадке Заказчика не включается в срок решения Заявки.

Каждый случай технического обслуживания ПО на площадке Заказчика согласовывается Сторонами отдельно.

Командировочные, транспортные и иные расходы Исполнителя, связанные с техническим обслуживанием ПО в месте нахождения Заказчика (на площадке Заказчика), компенсируются (возмещаются) Заказчиком Исполнителю в полном объеме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком от Исполнителя счета на оплату.