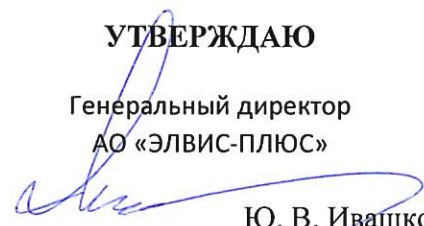


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АО «ЭЛВИС-ПЛЮС»


Ю. В. Ивашков

«15» февраля 2018 г.

**Регламент оказания услуг по
расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС»
и криптошлюзов на базе ПАК «ЗАСТАВА® - Т»
при подключении к информационным ресурсам
Росреестра**

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

**Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и криптошлюзов на базе
ПАК «ЗАСТАВА® - Т»**

1. Сокращения

АО	-	Акционерное общество
АСУЗТП	-	Автоматизированная система управления заявками на техническую поддержку
ИК	-	Инженер-координатор (администратор)
ОИ	-	Ответственный исполнитель
ООО	-	Общество с ограниченной ответственностью
ОС	-	Операционная система
ПАК	-	Программно-аппаратный комплекс «ЗАСТАВА® - Т»
ПО, ПП	-	Программное обеспечение, Программный продукт
СКЗИ	-	Средство криптографической защиты информации
СТП	-	Служба технической поддержки
ТП	-	Техническая поддержка
ТС	-	Техническое средство
УЦ	-	Удостоверяющий центр
Эл.почта	-	Электронная почта (e-mail)

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://rt.elvis.ru/rt/>
 Email: support@elvis.ru
 Телефон: (495) 276-2325

2. Термины и определения

Термин	Обозначение
Автоматизированная система управления заявками на техническую поддержку	Комплекс ПП и ТС СТП Исполнителя, используемый для регистрации и обработки заявок в рамках предоставления услуг по ТП
Время реакции ответственного исполнителя	Время, прошедшее с момента регистрации запроса на техническую поддержку (фиксируется в АСУЗТП) до момента первого ответа ОИ. Во время реакции ОИ не входит нерабочее время
Заказчик	Юридическое (физическое) лицо или индивидуальный предприниматель, которому оказываются услуги ТП
Запрос на техническую поддержку	Обращение Пользователя в СТП Исполнителя с целью получения услуг по ТП
Заявка	Зарегистрированный СТП Исполнителя запрос Пользователя на ТП, обладающий уникальным идентификационным номером
Инженер-координатор (администратор)	Специалист, сотрудник СТП Исполнителя, осуществляющий прием запросов на техническую поддержку от Пользователей, регистрацию, назначение и координацию выполнения заявок
Исполнитель	АО «ЭЛВИС-ПЛЮС»
Конфигурирование Продукта	Настройка параметров Продукта штатными средствами без его модификации (изменения версии ПП, ОС, замены ТС)
Мажорная версия ПП	В соответствии с форматированием наименования версии ПП <i>AAAA.BBBB.CCCC</i> — версия ПП, указанная в поле <i>AAAA</i>
Наблюдатель заявки	Любой сотрудник Заказчика или Исполнителя, который может быть добавлен Пользователем или ОИ в копию обсуждения по заявке в процессе ее решения. Наблюдатель заявки имеет право только на ознакомление с перепиской по заявке.
Ответственный исполнитель	Технический специалист, являющийся сотрудником СТП Исполнителя, отвечающий за работы по выполнению назначенной ему заявки на ТП и за взаимодействие с Пользователем на этапе обработки заявки
Ответственный представитель Заказчика	Представитель Заказчика, отвечающий за исполнение настоящего Договора со стороны Заказчика
Площадка Заказчика	Объект, по адресу которого размещаются Продукт(ы)
Пользователь	Сотрудник организации Заказчика, наделённый полномочиями осуществлять запросы на техническую поддержку в СТП Исполнителя и взаимодействовать с представителями Исполнителя по вопросам решения заявок на ТП (в соответствии с п.5 настоящего Регламента)
Проблема	Сбой, неисправность, ошибка в работе Продуктов
Продукт (продукты)	Программные, аппаратные, программно-аппаратные средства, по которым производятся услуги технической поддержки, в рамках настоящего Договора.
Система (системы) Заказчика	Системы Заказчика, функционирование которых зависит от функционирования Продукта(ов)
Служба технической поддержки	Техническое подразделение Исполнителя, осуществляющее прием запросов Пользователей и предоставление услуг по технической поддержке.
Техническая поддержка	Комплекс мероприятий по обеспечению работоспособности продуктов.
Услуги по технической поддержке	Комплекс услуг, предоставляемых Заказчику, состав которых определён в п.3.1 настоящего Регламента, и направленных на обеспечение безотказной работы Продукта

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/it/>
 Email: support@elvis.ru
 Телефон: (495) 276-2325

3. Состав и условия предоставления услуг по ТП

- 3.1. Услуги по ТП предоставляются Заказчику по телефону, электронной почте (e-mail), с использованием защищенного удаленного доступа (по отдельному соглашению). Услуги по ТП включают:
- 3.1.1. Консультирование (уточнение функций и характеристик продуктов, разъяснение технической документации на продукты).
 - 3.1.2. Диагностику, анализ и определение причин сбоев и нарушения функционирования продуктов. При этом Исполнитель прикладывает максимум усилий для уменьшения времени простоя систем Заказчика, вызванных сбоями функционирования продуктов.
 - 3.1.3. Разработку предложений по организации временного решения по обеспечению функционирования систем Заказчика на время устранения нарушения функционирования продуктов (при наличии технической возможности).
 - 3.1.4. Консультирование Пользователя в устранении сбоев и неисправностей, анализ и коррекцию ошибок в работе продуктов.
 - 3.1.5. Актуализация ключевой информации в криптошлюзах на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и криптошлюзах на базе ПАК «ЗАСТАВА® - Т».
 - 3.1.6. Предоставление Заказчику новых мажорных версий ПП «ЗАСТАВА»¹.
- 3.2. Условия предоставления услуг по ТП:
- 3.2.1. Прием запросов Пользователей на услуги по ТП в СТП Исполнителя по телефону горячей линии осуществляется круглосуточно.
 - 3.2.2. Прием запросов Пользователей на услуги по ТП в СТП Исполнителя по e-mail и через АСУЗТП осуществляется с 9.00 до 18.00 (московское время) в рабочие дни (с понедельника по пятницу, исключая выходные и нерабочие праздничные). При этом в случае поступления запроса в нерабочее время (с 18:00 до 9:00 (московское время) в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни), временем поступления запроса считается 9:00 следующего рабочего дня.
 - 3.2.3. Предоставление услуг по технической поддержке осуществляется круглосуточно.
- 3.3. Порядок обработки заявок и время реакции службы технической поддержки Исполнителя на запросы Пользователя определяется в зависимости от приоритетов поступивших запросов. Пользователь должен выбирать приоритет, исходя из определений, приведенных в таблице 1:

Таблица 1 – Определения приоритетов

Экстренный	Проблема с продуктом ведет к серьезному ухудшению или прекращению работоспособности системы Заказчика, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика и ведёт к финансовым потерям для Заказчика. Заказчик не может восстановить работоспособность системы самостоятельно даже частично.
Срочный	Проблема с продуктом ведет к значительному ухудшению работоспособности части функций системы Заказчика или к проблемам и перебоям в работе, которые, не будучи устранены, отрицательно повлияют на бизнес Заказчика и могут привести к финансовым потерям для Заказчика.
Нормальный	Проблема с Продуктом непосредственно не ведёт к ухудшению работоспособности системы Заказчика, но должна быть устранена. Возможна неработоспособность некоторых функций продукта, не используемых в данный момент Заказчиком, либо эти функции могут быть заменены другими.
Консультация	Работоспособность системы Заказчика нарушена незначительно или не нарушена. Заказчику необходим совет специалиста по возможностям продукта, по его установке, настройке, или обновлению.

В процессе работы над заявкой приоритет может изменяться:

- По инициативе Заказчика, при изменении степени влияния проблемы на бизнес Заказчика.

¹ Мажорные версии ПП «ЗАСТАВА» предоставляются Заказчику без дополнительной оплаты, но для их эксплуатации пользователю необходимо приобрести дистрибутив ПП «ЗАСТАВА» на носителе совместно с формуляром и комплектом документации.

**Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»**

<https://rt.elvis.ru/rt/>
 Email: support@elvis.ru
 Телефон: (495) 276-2325

- По инициативе СТП Исполнителя, по согласованию с Заказчиком.
- Автоматически, если заказчик не отвечает на запросы техподдержки длительное время (см. п.3.9).

3.4. Продукты, в отношении которых оказываются Услуги по настоящему Договору, перечислены в таблице (см. Таблица 2).

Таблица 2 – Перечень Продуктов², в отношении которых оказываются услуги по ТП по настоящему Договору

№ п/п	Наименование продукта	Кол-во
1.	ПП "ЗАСТАВА-Офис" версии 6	1
2.	СКЗИ "КриптоПро CSP" версии 4.0 на одном сервере для использования с программными продуктами линейки "ЗАСТАВА"	1
3.	ПАК «ЗАСТАВА® - Т»	1

3.5. Время реакции ОИ Исполнителя по запросам на ТП указано в Спецификации на услуги по технической поддержке (см. Таблица 3).

Таблица 3 – Спецификации на услуги по технической поддержке

Способы обращения	Регистрация запроса в СТП, часов с момента поступления запроса на ТП в СТП Исполнителя	Время реакции ответственного исполнителя СТП по заявке, часов (не более)
	Приоритеты	
Экстренный		
АСУЗТП ¹	Автоматически	2
Эл.почта ¹	0,5	
Телефон		
Срочный		
АСУЗТП	Автоматически	4
Эл.почта	0,5	
Телефон		
Нормальный		
АСУЗТП	Автоматически	8
Эл.почта	0,5	
Телефон		
Консультация		
АСУЗТП	Автоматически	16
Эл.почта	0,5	
Телефон		

1) При назначении заявке экстренного приоритета Заказчик должен позвонить по телефону в СТП Исполнителя и подтвердить назначение приоритета по телефону.

² ТП оказывается на Продукты, в отношении которых заключён Договор.

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/rt/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

- 3.6. Предоставление указанных в п.3.1 услуг в отношении продуктов, не поддерживаемых по настоящему Договору, а также услуг, не оговоренных в п.3.1, осуществляется по отдельному договору с Заказчиком.
- 3.7. Услуги по ТП не могут быть использованы Заказчиком в образовательных целях.
- 3.8. Обязанности Пользователя:
 - Давать полную информацию СТП Исполнителя о произошедших проблемах.
 - Отвечать на запросы о дополнительной информации от сотрудников СТП Исполнителя.
 - Способствовать сотрудникам СТП Исполнителя при определении причины возникновения проблемы.
 - Отвечать на запросы сотрудников СТП Исполнителя о подтверждении решения заявки – подтверждением либо обоснованным отказом.
 - Выполнять рекомендации СТП Исполнителя по решению заявки (установка новой версии продукта, выполнение реконфигурации продукта и т.п.).
- 3.9. Время ответа Пользователя на запрос СТП Исполнителя не должно превышать времени реакции ОИ, указанного в п.3.5. Задержка ответа служит основанием для автоматического снижения приоритета.
- 3.10. Исполнитель не диагностирует проблемы и не оказывает услуги в отношении телекоммуникационного, инфраструктурного и прочего оборудования, а также системного, прикладного и прочего программного обеспечения, не входящего в перечень поддерживаемых продуктов, перечисленных в п.3.4. В отношении сетевого оборудования зона ответственности Исполнителя ограничена сетевыми интерфейсами продуктов, указанных в п.3.4. Допускается снижение производительности функционирования систем Пользователя, вызванное штатным процессом функционирования продуктов.
- 3.11. В процессе оказания услуг по ТП в рамках настоящего Договора, при необходимости, Исполнитель привлекает СТП производителей продуктов.
- 3.12. Услуги по ТП осуществляются в соответствии с «Перечнем организационно-технических мер для обеспечения безопасного удалённого управления» Исполнителя.
- 3.13. Исполнитель обеспечивает в СТП запись и хранение информации о заявках на оказание услуг по ТП, а также текстовую/графическую/речевую информацию, формируемую в процессе оказания услуг и поступившую:
 - через веб-форму АСУЗТП;
 - по эл.почте;
 - по телефону.
- 3.14. Исполнитель обеспечивает хранение перечисленной информации в течение срока действия настоящего Договора, а также срока исковой давности по Договору.
- 3.15. Обеспечение безопасности обрабатываемых в процессе оказания услуг по ТП персональных данных представителей Заказчика осуществляется Исполнителем в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

4. Порядок регистрации Пользователей в СТП Исполнителя

- 4.1. Запросы на оказание услуг по ТП принимаются только от Пользователей, зарегистрированных в СТП Исполнителя.
- 4.2. Порядок регистрации Пользователей в СТП Исполнителя:
 - В течение одной рабочей недели с даты начала оказания услуг ответственный представитель Заказчика должен выслать в адрес СТП Исполнителя (support@elvis.ru) данные Пользователей (см. Приложение №3 к настоящему Регламенту), наделенных полномочиями осуществлять запросы на ТП и отвечать на вопросы специалистов СТП Исполнителя. Данные о Пользователях должны быть представлены в табличном виде и должны содержать ФИО, контактный телефон и e-mail Пользователей. Отдельно необходимо указать e-mail и телефон ответственного представителя Заказчика для уведомления об открытии заявок с экстренным приоритетом.
 - В ответ ИК СТП Исполнителя высылает подтверждение о регистрации Пользователей, логины, первоначальные пароли Пользователей для доступа к АСУЗТП и инструкцию Пользователя по работе с АСУЗТП.

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://rt.elvis.ru/rt/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

- Для прекращения доступа отдельных Пользователей к АСУЗТП, или для регистрации новых Пользователей Заказчика, ответственный представитель Заказчика высылает соответствующий запрос в адрес СТП Исполнителя (support@elvis.ru) с указанием контактных данных таких Пользователей (ФИО, телефон и адрес электронной почты).

5. Порядок взаимодействия между Пользователем и СТП Исполнителя

5.1. Взаимодействие ОИ и Пользователя осуществляется посредством АСУЗТП Исполнителя.

5.2. Порядок взаимодействия:

- Пользователь самостоятельно регистрирует заявку на ТП в АСУЗТП. АСУЗТП присваивает заявке регистрационный номер. После этого Пользователю высылается уведомление с номером заявки по указанному им адресу эл.почты.
 - После регистрации заявки ИК назначает ОИ по заявке. АСУЗТП автоматически отправляет Пользователю уведомление о назначении ОИ по заявке.
 - Дальнейшее общение Пользователя и ОИ происходит через АСУЗТП (через веб-форму либо по эл.почте). При взаимодействии по эл.почте Пользователь должен указывать номер заявки в теме письма, в противном случае АСУЗТП автоматически создаст новую заявку на запрос Пользователя. При отсутствии ответов Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней заявке присваивается статус «решена».
 - Перед окончанием обработки заявки (критерии окончания обработки заявки ТП приведены в п.7) Пользователю приходит автоматическое уведомление от АСУЗТП или по телефону от ИК о том, что заявка решена. После получения такого уведомления Пользователь:
 - если предоставленное решение его устраивает, ответным письмом подтверждает решение заявки, после чего ИК закрывает заявку, обработка заявки на этом завершается;
 - если предоставленное решение его не устраивает, ответным письмом предоставляет обоснованный отказ подтвердить решение заявки, после чего ИК передает заявку в работу ОИ, работы по заявке возобновляются вплоть до нахождения решения, удовлетворяющего Пользователя.
 - В случае отсутствия подтверждения от Пользователя о решении заявки и непредставления обоснованного отказа подтвердить решение заявки в течение 5 (Пяти) рабочих дней решенная заявка закрывается без дополнительного уведомления.
 - При возобновлении решённой проблемы, Пользователю следует регистрировать новую заявку, указав в ней номер заявки, по которой проблема уже рассматривалась СТП. Добавлять записи в заявку, имеющую статус «закрыта» не допускается.
- 5.3. Допускается взаимодействие Пользователя и Исполнителя по эл.почте и телефону, если АСУЗТП недоступна Пользователю. В этом случае ИК принимает запрос Пользователя по эл.почте или телефону, регистрирует заявку на ТП и присваивает ей регистрационный номер. После этого Пользователь уведомляется о номере заявки по указанному им адресу эл.почты или телефону. При дальнейшем общении пользователь должен указывать номер заявки в теме письма или по телефону.

6. Порядок обращения Пользователей в СТП Исполнителя для оказания услуг по ТП

6.1. Прием запросов Пользователей в СТП Исполнителя для оказания услуг по ТП осуществляется:

- через веб-форму АСУЗТП;
- по эл.почте;
- по телефону.

6.2. Порядок обращения Пользователей для оказания услуг по ТП с помощью веб-формы АСУЗТП

- Перед обращением в СТП Исполнителя посредством АСУЗТП Пользователь должен ознакомиться с инструкцией Пользователя по работе с АСУЗТП.
- Доступ к АСУЗТП осуществляется через веб-форму по адресу <https://rt.elvis.ru/rt/>
- Для создания заявки на услуги по ТП Пользователь должен заполнить в веб-форме следующие данные:
 - Тему запроса (тема должна кратко отражать суть запроса).
 - Предполагаемый приоритет (приоритет может изменяться в процессе работы с заявкой ОИ Исполнителя).
 - При необходимости добавить файл-вложение (скриншот, архив, лог-файлы, файл конфигурации).

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/it/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

- При необходимости установить в копию наблюдателей заявки (в дальнейшем при взаимодействии в рамках заявки наблюдатели будут получать копии писем).
- Указать в теле запроса следующие данные:
 - Номер настоящего Договора;
 - Название организации Заказчика;
 - ФИО Пользователя;
 - Контактные телефоны, эл.почта, другие способы связи;
 - Информация о продукте, по которому запрашиваются услуги по технической поддержке:
 - Наименование продукта;
 - Номер версий:
 - продукта
 - ОС
 - плагинов
 - Время действия лицензии (если лицензия временная);
 - Данные, которые выдают утилиты `uname -a`, `ip a`, `ip r`.
 - Аппаратная платформа:
 - Спецификация на момент возникновения проблемы;
 - Описание сути запроса;
 - Детализация описания проблемы (при сбоях и неисправностях):
 - после чего возникла проблема, производили ли какие-либо изменения перед появлением проблемы.
 - время, когда обнаружили проблему;
 - что делали и какой результат хотели получить, почему считаете, что это не штатное функционирование;
 - Информация, необходимая для воспроизведения проблемы:
 - Как возникает ошибка/проблема;
 - Какая диагностика при этом появляется;
 - После каких действий или настроек проблема появилась впервые.
- В случае невозможности использования Пользователем веб-формы АСУЗТП, Пользователю следует отправить запрос на создание заявки на ТП по эл.почте (см. п.6.3).
- 6.3. Порядок обращения Пользователей для оказания услуг по ТП по эл.почте.
 - Для создания заявки на ТП Пользователь должен отправить запрос по адресу support@elvis.ru.
 - При подаче запроса по эл.почте на создание заявки на ТП Пользователь должен прислать данные, указанные в п.6.2. При этом веб-форму АСУЗТП заполняет ИК.
- 6.4. Порядок обращения Пользователей по телефону.
 - Запросы на ТП от Пользователей принимаются ИК СТП Исполнителя по телефону (495) 276-2325.
 - Для регистрации запроса Пользователь должен сообщить ИК СТП Исполнителя сведения, указанные в п.6.2. При этом веб-форму АСУЗТП заполняет ИК.

7. Критерии окончания обработки заявки ТП

Каждый случай обработки заявки в СТП, в зависимости от уровня сложности, оканчивается одним из следующих действий:

- Пользователю передана информация, позволяющая разрешить проблему с поддерживаемым продуктом.
- Пользователю передана инструкция по получению программной ревизии (patch) или нового релиза продукта для разрешения проблемы.
- Пользователь проинформирован, что проблема поддерживаемого продукта вызвана пока не устраненной ошибкой в продукте, допущенной разработчиком.
- Пользователь проинформирован, что проблема не связана с функционированием поддерживаемого продукта.
- Пользователь проинформирован, что проблема поддерживаемого продукта будет разрешена в последующем релизе этого продукта либо программной ревизии (patch) к нему.
- Пользователь проинформирован, что ему предоставлена программная ревизия (patch) для разрешения проблемы с поддерживаемым продуктом.

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://r.elvis.ru/r/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

- Пользователь проинформирован, что ему предоставлен новый релиз для разрешения проблемы с поддерживаемым продуктом.
- Пользователь проинформирован, что восстановлено состояние продукта, при котором значения всех параметров, характеризующих выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно - технической и (или) конструкторской (проектной) документации.
- Пользователь проинформирован, что восстановление состояние продукта, при котором значения всех параметров, характеризующих выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно - технической и (или) конструкторской (проектной) документации невозможно, в связи с его неремонтопригодностью (для ТС).
- Пользователь проинформирован, что переконфигурирование продукта завершено.
- Пользователь проинформирован, что проблема находится на стороне оборудования или программного обеспечения, не входящих в перечень поддерживаемых продуктов по настоящему Договору.

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/ru/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

8. Порядок оказания услуги по актуализации ключевой информации

- 8.1. В рамках оказания услуги обеспечивается разовое обновление ключевой информации при истечении срока действия цифрового сертификата (закрытого и открытого ключей), обеспечивающего криптографическую защиту взаимодействий между криптошлюзами на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и криптошлюзами на базе ПАК «ЗАСТАВА® - Т» с сетями Росреестра.
- 8.2. Обновление ключевой информации выполняется в соответствии с МКЕЮ.00433-01 91 01 «Программный комплекс защиты корпоративных вычислительных ресурсов на сетевом уровне с использованием технологий VPN и распределенного межсетевое экранирования на основе интернет-протоколов семейства IPsec/ИКЕ «VPN/FW «ЗАСТАВА», версия б» («ПК «VPN/FW «ЗАСТАВА», версия б»). Правила пользования», а также в соответствии с эксплуатационной документацией СКЗИ «КРИПТО-ПРО CSP».
- 8.3. Порядок выполнения действий по оказанию услуги:
 - 8.3.1. Не позднее чем за 2 месяца до окончания срока действия установленного на криптошлюзе с установленным ПП «ЗАСТАВА-ОФИС» (ПАК «ЗАСТАВА® - Т») цифрового сертификата, Пользователь открывает заявку на веб-портале СТП Исполнителя с запросом о смене ключевой информации.
 - 8.3.2. СТП Исполнителя направляет Пользователю инструкцию по генерации запроса и форму официального письма на запрос о смене ключевой информации (образец формы официального письма приведён в приложении, см. Приложение №5).
 - 8.3.3. Пользователь по инструкции локально на криптошлюзе (ПАК) генерирует новый закрытый ключ и запрос на генерацию открытого ключа в форме PKCS#10.
 - 8.3.4. Вариант 1: Пользователь оформляет официальный запрос о смене ключевой информации (содержащий в том числе сгенерированный на шаге 8.3.3 запрос в форме PKCS#10) на бланке организации с печатью за подписью руководителя и направляет запрос в текстовом виде письмом на имя Генерального директора Исполнителя.
 - 8.3.5. Вариант 2: Пользователь сохраняет сгенерированный на шаге 8.3.3 запрос в форме PKCS#10 в архив, затем обеспечивает ЭП архивного файла с помощью квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи организации Заказчика и направляет архивный файл с электронной подписью электронным письмом в адрес СТП Исполнителя.
 - 8.3.6. СТП Исполнителя проверяет достоверность переданной информации об организации, затем организывает передачу запроса PKCS#10 в УЦ ООО «ТехноКад» доверенным способом.
 - 8.3.7. УЦ ООО «ТехноКад» на основании полученного запроса PKCS#10 выпускает цифровой сертификат формата X.509 и передаёт файл с цифровым сертификатом для Заказчика Исполнителю.
 - 8.3.8. СТП Исполнителя передаёт соответствующий запросу цифровой сертификат Пользователю и в рамках заявки на веб-портале СТП Исполнителя обеспечивает оказание консультаций по установке цифрового сертификата на криптошлюз (ПАК) «ЗАСТАВА».
 - 8.3.9. Пользователь по инструкции осуществляет установку соответствующего запросу цифрового сертификата на криптошлюз (ПАК) «ЗАСТАВА», удаляет предыдущий цифровой сертификат и проверяет доступность сетей Росреестра.
- 8.4. В случае успешного выполнения описанных шагов, заявка с запросом о смене ключевой информации на веб-портале СТП Исполнителя закрывается.

9. Порядок гарантийного обслуживания ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

- 9.1. При возникновении гарантийного события Пользователь выполняет первичное диагностирование проблемы по чек-листам (см. Приложение №4 к настоящему Регламенту).
- 9.2. В случае, если первичное диагностирование выявило проблему или неисправность ПАК «ЗАСТАВА® - Т», Пользователь обращается в СТП Исполнителя в порядке, определённом в разделе 5 настоящего Регламента).
- 9.3. СТП Исполнителя обеспечивает автоматическое получение и регистрацию обращений о необходимости замены оборудования, а также предоставление отчетов о результатах работ в рамках гарантийного обслуживания.

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://rt.elvis.ru/rt/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

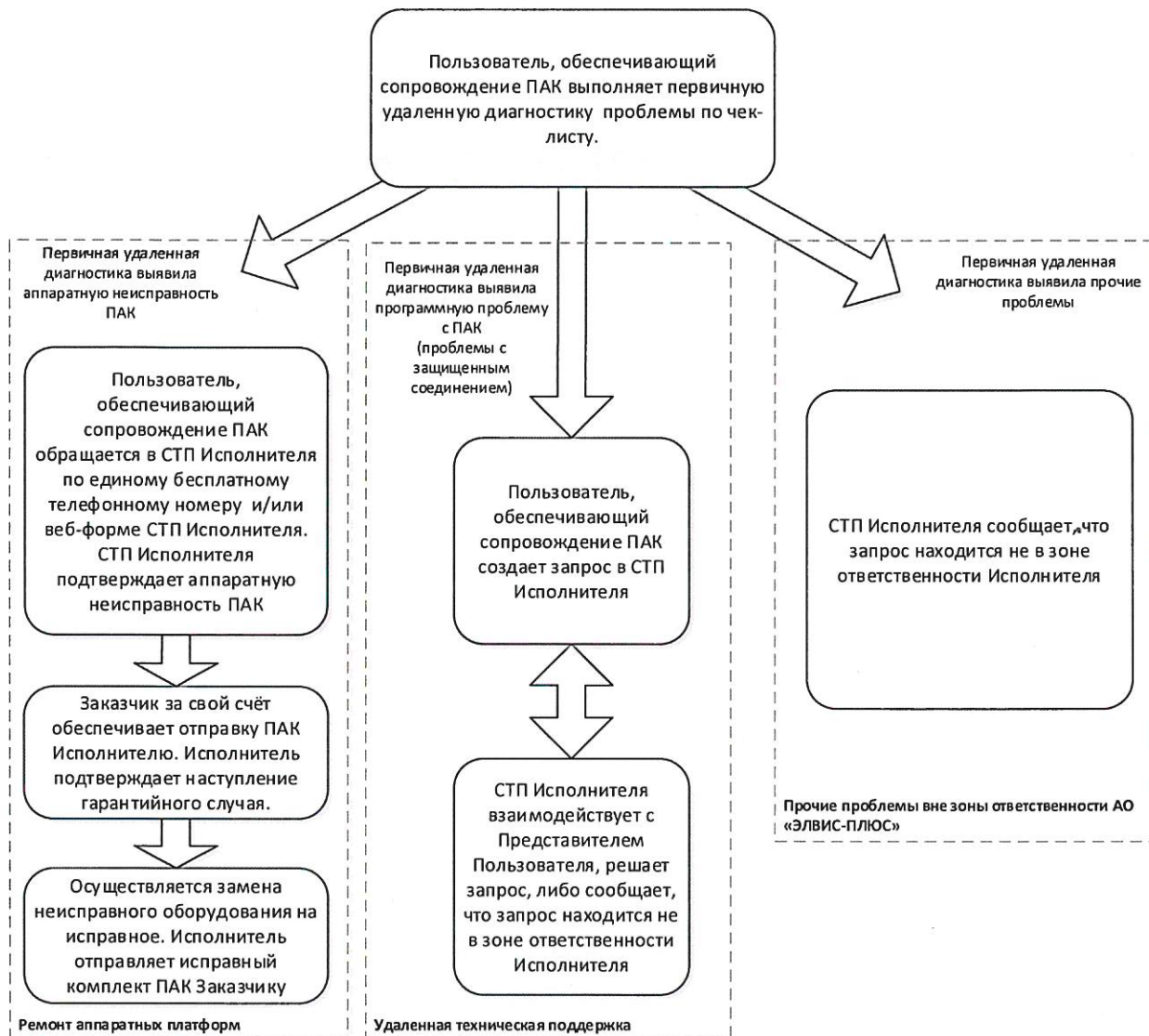
- 9.4. Решение проблем, выявленных при первичной диагностике, осуществляется в соответствии со схемой исполнения гарантийных обязательств (см. Приложение №1 к настоящему Регламенту).
- 9.5. Пользователь и СТП Исполнителя в режиме удаленных консультаций проводят диагностику неисправности, на основании которой принимается решение о работоспособности или неработоспособности оборудования
- 9.6. Неработоспособное оборудование для определения факта наступления гарантийного случая Пользователь отправляет по почтовому адресу площадки Исполнителя за свой счёт в полном составе оригинальной поставки, в том числе с оборудованием, документацией, дисками, формулярами и прочим содержимым, включая оригинальную упаковку, для чего составляется соответствующая опись комплектации, скан которой за подписью руководителя организации Заказчика направляется Исполнителю до отправки комплекта, а оригинал – вместе с комплектом. В случае расхождения описей или некомплектности состава ПАК Исполнителем не принимается.
- 9.7. Замена оборудования на время определения факта наступления гарантийного случая и взаимодействий с производителем Исполнителем не осуществляется.
- 9.8. После получения оборудования на площадке Исполнитель в течение 5 рабочих дней обеспечивает подтверждение факта наступления гарантийного случая и уведомляет Пользователя о результатах.
- 9.9. В случае определения фактов нарушения условий эксплуатации или отнесения неисправности к негарантийному случаю Исполнитель уведомляет об этом Пользователя, который затем организует принятие решения внутри организации Заказчика о списании ПАК или его ремонту за свой счёт. По результатам Пользователь уведомляет Исполнителя. Гарантийное обслуживание Исполнителем не оказывается.
- 9.10. В случае подтверждения факта наступления гарантийного случая Исполнитель за свой счёт отправляет предоставленный взамен неисправного комплект ПАК по почтовому адресу Заказчика в течение 5 рабочих дней с момента получения комплекта ПАК от производителя.
- 9.11. Обмен оборудования фиксируется техническим актом о замене по форме, приведенной в Приложении №2 к настоящему Регламенту.
- 9.12. В случае выхода из строя ПАК обмен неисправного ПАК осуществляется вместе с прилагаемым к нему формулярами и сопровождается заменой серийных номеров ПАК.
- 9.13. Основаниями для отнесения неисправности к негарантийным случаям являются:
 - повреждение пломбы на корпусе оборудования;
 - повреждение ярлыков с серийными номерами;
 - механические повреждения оборудования (царапины, вмятины, сколы, трещины), в том числе повреждения разъемов, кабелей, смарт-карт;
 - следы попадания воды или других жидкостей внутрь оборудования;
 - наличие посторонних предметов в корпусе оборудования;
 - срабатывание датчика вскрытия после механического воздействия на корпус ПАК;
 - дефекты оборудования, полученные в результате скачков напряжения в сети, неправильных подключений, неправильного выбора питающего напряжения, использования предохранителей повышенного тока срабатывания или "жучков";
 - прочие дефекты, полученные при использовании оборудования с нарушением условий эксплуатации, указанных в формуляре.
- 9.14. Неработоспособность оборудования, вызванная нарушением условий эксплуатации, подтверждается СТП Исполнителя на основании диагностики неисправности, проведенной Пользователем и СТП Исполнителя в режиме удаленных консультаций.
- 9.15. Пользователь ведет учет заменённых компонент оборудования и отражает изменения в формулярах собственными силами.

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://rt.elvis.ru/rt/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

Приложение №1

Схема исполнения гарантийных обязательств



Для приема запросов в АО «ЭЛВИС-ПЛЮС» организованы:

- многоканальный телефон
- выделенный адрес веб-формы АСУЗТП
- выделенная команда инженеров службы технической поддержки

Контактные данные:

Телефон: 8-495-276-23-25

Веб-форма: <https://rt.elvis.ru/rt/>

**Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»**

<https://rt.elvis.ru/rt/>
 Email: support@elvis.ru
 Телефон: (495) 276-2325

Приложение №2

**Технический акт
о замене оборудования
к договору №XXXX от XX.XX.20XXг.**

г. Москва «__» _____ 2017г.

Мы, нижеподписавшиеся, от лица Заказчика, _____
(должность)

_____ (наименование налогового органа) _____ (Ф.И.О.),

действующий на основании _____,

и от лица Исполнителя, _____
(должность)

АО «ЭЛВИС-ПЛЮС» _____
(Ф.И.О.),

действующий на основании _____,
составили Акт о том, что

Исполнителем передано, а Заказчиком принято следующее исправное оборудование:

№ п/п	Наименование оборудования	Единица измерения	Количество	Серийный номер
1				

При передаче оборудования дефекты при наружном осмотре _____ не обнаружены/обнаружены.
(нужное подчеркнуть)

Заказчик осуществил возврат следующего неисправного оборудования:

№ п/п	Наименование оборудования	Единица измерения	Количество	Серийный номер
1				

Краткое описание неисправности _____

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для Заказчика и Исполнителя.

Заказчик

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

Исполнитель

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

_____ (должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)



Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/rt/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

Приложение №3

Сведения для получения доступа к веб-порталу СТП Исполнителя

№ п/п	Наименование организации	ФИО полностью	Должность	Возможность создания заявок с экстренным приоритетом	Телефон с кодом города и добавочный номер	Адрес электронной почты при наличии	Логин Номер региона, фамилия с заглавной буквы, инициалы заглавными буквами, без пробелов, латинскими буквами Пример: 01DolgovSA

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
 криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/rt/>
 Email: support@elvis.ru
 Телефон: (495) 276-2325

Приложение №4

**Перечень часто задаваемых вопросов
 при возникновении неисправности ПАК**

№ п п	Описание неисправности		Проверка оборудования / последовательность действий	Результат проверки	Итог
1	ПАК при включении «пицит», сработал датчик вскрытия	1.1	Проверить, не повреждена ли пломба. Пломба расположена в нижней части ПАК.	Повреждена	Негарантийный инцидент
				Не повреждена	Продолжить проверку (п.1.2)
		1.2	Провести процедуру сброса датчика вскрытия: 1. Зайти в BIOS нажатием клавиши «DELETE». 2. Перейти в раздел Advanced -> Caseopen Configuration. 3. Для отключения датчика вскрытия корпуса ПАК необходимо в параметре Caseopen Support выставить значение «Disabled». 4. Для сброса датчика вскрытия корпуса (при изменении аппаратной конфигурации), необходимо убедиться что датчик включен (Caseopen Support -> Enabled), и в параметре Clear Caseopen Status выставить значение «Clear Status». 5. Сохранить изменения и выйти из BIOS нажатием клавиши «F10». 6. Выключить питание ПАК, нажав кнопку питания, и включить снова.	Датчик вскрытия сброшен	Датчик сработал случайно
				Не удается сбросить датчик вскрытия	Обратиться в СТП Исполнителя
2	Не горит индикатор включения ПАК. При нажатии на кнопку питания не происходит включение ПАК	2.1	Проверить надёжность соединения блока питания ПАК со стороны штекера и вилки, переподключить соединения.	Индикатор включения горит	Отсутствие питания на ПАК
				Индикатор включения не горит	Продолжить проверку (п.2.2)
		2.2	Проверить кабель блока питания ПАК на наличие повреждений, заломов, разрезов.	Кабель поврежден	Негарантийный инцидент
				Индикатор включения не горит	Продолжить проверку (п.2.3)
		2.3	Проверить включение с блока питания от другого ПАК	Индикатор включения горит. Неисправен блок питания ПАК.	Обратиться в СТП Исполнителя
				Индикатор включения не горит.	Обратиться в СТП Исполнителя

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://ft.elvis.ru/ft/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

Приложение №5

Форма официального письма с запросом о смене ключевой информации

(реквизиты организации)

Генеральному директору
АО «ЭЛВИС-ПЛЮС»

Ю.В. Ивашкову

124460, г. Москва, г. Зеленоград, а/я 81

_____ № _____
на № _____ от _____
Тема письма _____

Уважаемый Юрий Витальевич!

В связи с приближением окончания срока действия установленного на криптошлюзе (клиенте) «ЗАСТАВА» цифрового сертификата, просим Вас дать указания соответствующим службам АО «ЭЛВИС-ПЛЮС» о смене ключевой информации, используемой для криптографической защиты взаимодействий организации «НАИМЕНОВАНИЕ_ОРГАНИЗАЦИИ» с сетями Росреестра.

Приложение:

1. Запрос на генерацию ключевой информации в формате PKCS#10

на 1 л. в 1 экз.

Должность подписанта

И.О. Фамилия

Исп. Фамилия И.О.
тел. (XXX) XXX-XXXX (доб. XXX)

Регламент оказания услуг по расширенной технической поддержке
криптошлюзов на базе ПО «ЗАСТАВА-ОФИС» и ПАК «ЗАСТАВА® - Т»

<https://it.elvis.ru/ru/>
Email: support@elvis.ru
Телефон: (495) 276-2325

Приложение к официальному письму №1. Запрос на генерацию ключевой информации в формате PKCS#10

В приложении приводится запрос на генерацию ключевой информации, например:

-----BEGIN NEW CERTIFICATE REQUEST-----

```
MIIC4jCCAo8CAQAwgYAxITAfBgkqhkiG9w0BCQEWEmI2YW5vdkBtLXJIZXN0ci5y
dTElMAkGA1WEBhMCUIUxDzANBgNVBACTBk1vc2NvdzEVMBMGGA1UEChMMT3JnYW5p
emF0aW9uMQ0wCwYDVQQLewREZXB0MRcwFQYDVQQDEw5JdmFuIEkuIEI2YW5vdjBj
MBwGBiqFAwIQEzASBgqhQMCAiQABgcqhQMCAH5BA0MABEBog51WRaScCe7qMJ3g
2s+zrO8y4G5VhcaIdxWIYKWmcHL8AHKGC2pmOWCmE/XzUZorhycAYrUaH0gstA9C
nz17oIBoDAaBgorBgEEAYI3DQIDMQwWCjUuMC4yMTk1LjIwYyYkKwYBBAGCNwIB
DjFVMFMwDgYDVR0PAQH/BAQDAgTwMBkGCSqGSIb3DQEJJDwQMMAowCAYGKoUDAgIVM
CYGA1UdJQQfMB0GCCsGAQUFBwMCBggrBgEFBQcDBAYHkoUDAgliBjCCARsGCisG
AQQBgjcNAglxggELMIIBBwIBAR52AEMAAGB5AHAAdABvAC0AUABYAG8AIABHAE8A
UwBUACAAGAgADMANAuADEAMAAtADIAMAawADEAIABDAHIAeQBwAHQAAbwBnAHIA
YQBwAGgAaQBJACAAUwBIAHIAAgBpAGMAZQAAGFAAAGBvAHYAaQBkAGUAAGcOBiQAK
ofCLPzGSbmXMEex/cq9WymQT+3kQICRX0bRnOsMIGVV4AxJLfMS5x1PX/wWkxlv9
vnjdFdnXckILJ5cw8g9kkpMzdNEcEMgPYEi0xttZ9r3aTsIEjBEn7+1h8Igy+yDy
deR9DgPvC/QFS0diXCWYESkt2PiiAyAY/4WmVSiNSwAAAAAAAAAAMAoGBiqFAwIC
AwUAA0EAixD6RSeDYbF/VVjPfi+H+klhKaz5MbFNra9BVIViFS3ccRvNZVpEfuFx
HriROkQq3/9hfEWRAupRwMye/3CMg==
```

-----END NEW CERTIFICATE REQUEST-----