

Порядок обращения в службу технической поддержки

Способ обращения	График	Порядок идентификации	Комментарий
Письмо на адрес support@activecloud.ru	24x7	Для быстрой идентификации необходимо написать с адреса, внесенного в список контактных адресов для вашей компании в базе службы технической поддержки.	В рамках приведенного ниже SLA обрабатываются заявки, принятые от технических специалистов Заказчика, способных техническим языком описать причину обращения и предоставить инженеру службы поддержки необходимые для своевременного разрешения инцидента подробности.
Звонок на номер 8 800 500-44-64 или 8 499 11-006-11	24x7	В голосовом меню необходимо набрать «3» для выхода на линию VIP поддержки. <u>Обратите внимание, что в голосовом меню вариант «3» намеренно не озвучивается.</u> Для идентификации нужно указать название вашей компании () и/или ID вашей облачной подписки ().	
Заявка из личного кабинета	24x7	Личный кабинет, позволяющий управлять вашими услугами, доступен по адресу https://my.activecloud.ru/sign_in . Для перехода в раздел технической поддержки нужно выбрать соответствующий пункт в верхнем горизонтальном меню. Помимо возможности отправить и отслеживать заявку, вам будут также доступны база знаний и мастер решений.	

Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности услуг (SLA)

Сроки обработки Заявок зависят от категории, приоритета Заявок и определяются согласно Таблицам 1–3.

Таблица 1. Категория Заявки:

Категория Заявки	Описание
Инцидент	Заявка на восстановление доступа и/или нормального (штатного) функционирования облачных сервисов. <i>Примеры: недоступность облачных сервисов, сбой в функционировании программного обеспечения, отказ аппаратных средств и др.</i>

Категория Заявки	Описание
Заявка на обслуживание	Заявка на изменение параметров/настроек облачных сервисов. Заявка на консультацию по вопросам функционала, конфигураций, возможностей, технических особенностей облачной инфраструктуры.
Заявка на предоставление информации	Заявка на предоставление технической информации об Услугах, включая отчёты по показаниям системы мониторинга, объёму трафика, журналы доступа, информацию о версиях используемого ПО и пр.

Таблица 2. Определение приоритета Заявки:

Приоритет Заявки	Описание
Очень высокий	Заявка, вызвана полной недоступностью Услуг в связи с неисправностью оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя.
Высокий	Заявка на устранение неисправности, повлекшей за собой частичную недоступность Услуг или существенное ограничение доступного функционала или замедление доступа к Услугам.
Средний	Заявка на устранение неисправности, которая не оказывает существенного влияния на использование Услуг Заказчиком.

Таблица 3. Гарантированные максимальные* сроки обработки Заявок:

Категория	Приоритет	Максимальный срок начала работы по заявке, часы	Максимальный срок решения заявки, часы	Часы обработки
Инцидент	Очень высокий	1	4	Круглосуточно
	Высокий	1	4	Круглосуточно
	Средний	4	12	Круглосуточно
Заявка на обслуживание		4	12	Рабочие часы
Заявка на предоставление информации		8	24	Рабочие часы

* Приведены максимальные сроки обработки Заявок по умолчанию. По договоренности с Заказчиком данные сроки могут быть снижены, однако возможность снижения в случае конкретного контракта обсуждается индивидуально.

Описание поддержки уровня SLA Премиум

Поддержка SLA Премиум предназначена для упрощения работы вашего системного администратора и позволяет делегировать нашей службе поддержки часть рутинных задач по обслуживанию ваших облачных серверов в рамках установленного месячного лимита рабочих часов инженера Премиум-поддержки. Поддержка SLA Премиум расширяет поддержку SLA Стандарт и предоставляется как опция.

Поддержка SLA Премиум включает установку агентов мониторинга на ваши серверы и подключение их к системе мониторинга ActiveCloud. Вы сможете контролировать широкий перечень параметров работоспособности и производительности серверов в личном кабинете системы мониторинга, получите доступ к настраиваемым

пользовательским представлениям с многочисленными графиками, а также сможете настроить e-mail- и SMS-оповещения об инцидентах с серверами.

Поддержка SLA Премиум включает:

- консультации по вопросам функционала, возможностей личного кабинета и панелей управления облачными услугами, доступных Заказчику;
- консультации по вопросам функционала, возможностей и технических характеристик облачной инфраструктуры;
- решение вопросов и задач на стыке облачной инфраструктуры и операционных систем виртуальных машин Заказчика;
- оперативное устранение любых неисправностей в работе облачной инфраструктуры ActiveCloud;
- обслуживание серверных операционных систем Windows, Linux и сервисов, входящих в состав операционных систем (например, Active Directory, GPO, DNS, DFS, файловых служб, терминальных служб и пр.);
- обслуживание дополнительного установленного в операционную систему инфраструктурного ПО, которое является часто используемым (например, межсетевых экранов, vpn-шлюзов, систем бэкапирования, систем защиты от вредоносного ПО и пр.)
- обслуживание дополнительного установленного в операционную систему прикладного ПО, которое является часто используемым (например, веб-сервисов, серверов приложений, СУБД и пр.), выполнение базовых задач по администрированию, не затрагивающих бизнес-логику приложений;
- в рамках обслуживания по запросу Заказчика осуществляется анализ данных мониторинга, изменение настроек и устранение ошибок в работе ПО, восстановление работоспособности обслуживаемых сервисов при сбоях, установка обновлений и пр.

Описание поддержки уровня Аутсорсинг

Аутсорсинг предназначен для полной или частичной замены вашего системного администратора. Сервис позволяет полностью делегировать службе поддержки ActiveCloud задачи по обслуживанию ваших облачных серверов (в т.ч. специализированного ПО, кластеризованных и высоконагруженных сервисов) в рамках установленного месячного лимита рабочих часов инженера Премиум-поддержки. Аутсорсинг расширяет поддержку SLA Стандарт и предоставляется как опция.

Аутсорсинг включает установку агентов мониторинга на ваши серверы и подключение их к системе мониторинга ActiveCloud. Вы сможете контролировать широкий перечень параметров работоспособности и производительности серверов в личном кабинете системы мониторинга, получите доступ к настраиваемым пользовательским представлениям с многочисленными графиками, а также сможете настроить e-mail- и SMS-оповещения об инцидентах с серверами.

Аутсорсинг включает:

- консультации по вопросам функционала, возможностей личного кабинета и панелей управления облачными услугами, доступных Заказчику;
- консультации по вопросам функционала, возможностей и технических характеристик облачной инфраструктуры;
- решение вопросов и задач на стыке облачной инфраструктуры и операционных систем виртуальных машин Заказчика;
- оперативное устранение любых неисправностей в работе облачной инфраструктуры ActiveCloud;
- обслуживание серверных операционных систем Windows, Linux и сервисов, входящих в состав операционных систем (например, Active Directory, GPO, DNS, DFS, файловых служб, терминальных служб и пр.);

- обслуживание дополнительного установленного в операционную систему инфраструктурного ПО, которое является часто используемым (например, межсетевых экранов, vrn-шлюзов, систем бэкапирования, систем защиты от вредоносного ПО и пр.)
- обслуживание дополнительного установленного в операционную систему прикладного ПО, которое является часто используемым (например, веб-сервисов, серверов приложений, СУБД и пр.), выполнение базовых задач по администрированию, не затрагивающих бизнес-логику приложений;
- обслуживание дополнительного установленного в операционную систему прикладного ПО, которое требует для обслуживания специальной экспертизы/квалификации (например, Exchange Server, Skype for Business Server и пр.);
- обслуживание кластеризованных сервисов (например, кластера СУБД SQL Server, кластера серверов приложений 1С:Предприятие и пр.);
- обслуживание нагруженных сервисов с большим количеством пользователей (например, отказоустойчивых терминальных ферм с большим количеством хостов и коллекций);
- в рамках обслуживания проактивно, а также по заявке Заказчика осуществляется анализ данных мониторинга, изменение настроек и устранение ошибок в работе ПО, восстановление работоспособности обслуживаемых сервисов при сбоях, установка обновлений и пр.

Перечень выполняемых в рамках технической поддержки работ

Перечень выполняемых службой технической поддержки работ применительно к конкретным сервисам приведен в Таблице 4. Данный перечень не является исчерпывающим и может быть по запросу дополнен иными размещенными в облаке информационными сервисами Заказчика.

Таблица 4. Перечень выполняемых работ:

№	Сервис	Описание работ	Параметры выполнения
1	Мониторинг и внеплановое обслуживание серверов Заказчика.		За исключением рабочих станций и test/dev серверов при их наличии в облачной подписке.
		<p>Мониторинг доступности/нагрузки производственных серверов в облаке с помощью системы мониторинга Исполнителя.</p> <p>Стандартные объекты мониторинга:</p> <p>1) серверы</p> <ul style="list-style-type: none"> - доступность сервера - нагрузка на процессор и память - свободное место на дисках 	<p>Постоянно.</p> <p>С обязательным информированием Заказчика о сбоях по e-mail.</p> <p>Включая установку и настройку агентов мониторинга на вновь созданных продуктивных серверах, изменение объектов мониторинга, настройку кастомизированных дашбордов для Заказчика в системе мониторинга Исполнителя. Возможно предоставление Заказчику статистики мониторинга по конкретному серверу по запросу.</p>

		<p>- доступность ключевых сервисов</p> <p>2) сайты</p> <p>- доступность сайта</p> <p>- доступность ключевых сервисов</p> <p>3) регламентные задания (планировщики ОС)</p> <p>- контроль успешного выполнения</p> <p>4) резервное копирование (Veeam Backup, SQL Server Backup)</p> <p>- контроль успешного выполнения</p>	
		<p>Мониторинг доступности/нагрузки выделенных каналов связи и VPN туннелей на стороне облака с помощью системы мониторинга Исполнителя.</p>	<p>Постоянно.</p> <p>С обязательным информированием Заказчика о сбоях по e-mail. Включая настройку мониторинга вновь подключенных каналов/туннелей. Возможно предоставление Заказчику статистики мониторинга по конкретному каналу/туннелю по запросу.</p>
		<p>Контроль состояния операционных систем, восстановление работоспособности при сбое.</p>	<p>С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервера.</p>
		<p>Контроль логов и системных журналов операционных систем и приложений.</p>	<p>В случае инцидента, а также по запросу Заказчика.</p>
		<p>Установка обязательных официальных обновлений для операционных систем, плановая перезагрузка серверов при необходимости (по согласованию с Заказчиком).</p>	<p>Строго по запросу Заказчика. Установка обновлений производится на продуктивных серверах в согласованное с Заказчиком время. В случае невозможности установки обновлений в рабочее время из-за даунтайма сервисов установка обновлений может производиться в нерабочее (вечернее) время.</p> <p>Предварительное тестирование обновлений на демо-стенде возможно в случае наличия у Заказчика постоянного демо-стенда.</p>

			Апгрейд до новой версии продукта Windows Server либо изменение редакции текущей версии продукта не считается обновлением и обсуждается индивидуально.
2	Выполнение операций в панели управления IaaS.		
		Изменение кол-ва vCPU и объема vRAM для облачного сервера, добавление дополнительного диска, расширение текущего при необходимости, настройка параметров виртуальной машины.	По запросу Заказчика.
		Настройка виртуальных сетей в облачной подписке и роутинга между ними, изменение количества сетевых интерфейсов для облачного сервера, изменение параметров настройки сетевых интерфейсов.	По запросу Заказчика.
		Изменение параметров виртуального роутера, добавление дополнительных IP адресов, настройка NAT, настройка необходимых протоколов и исключений Firewall, роутинга и балансировки трафика. Настройка функционала site-to-site и client-to-site VPN на стороне облака.	По запросу Заказчика.
		Создание снапшотов и шаблонов. Создание или восстановление дисков/серверов из снапшотов/шаблонов.	По запросу Заказчика.
		Создание и базовая настройка дополнительных серверов в облаке.	По запросу Заказчика. Базовая настройка не предполагает выполнения операций в ОС сервера за исключением настройки параметров IP и удаленного доступа.
3	AD Directory Services, DNS, WSUS, Message Queuing.		Для домена либо сайта, размещенного в облаке и переданного под управление Исполнителя.
		Контроль доступности сервиса для продуктивных серверов облака, контроль корректной работы механизма групповых политик, контроль репликации объектов каталога между контроллерами домена, контроль репликации SYSVOL между контроллерами домена.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.

		Восстановление работоспособности при сбое.	
		Контроль работы междоменной или межсайтовой репликации на стороне облака.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Создание и изменение объектов службы каталогов, записей на DNS-серверах, групповых политик, введение новых серверов в домен.	По запросу Заказчика.
		Изменение параметров настройки службы Message Queuing.	По запросу Заказчика.
		Изменение параметров настройки службы WSUS.	По запросу Заказчика.
4	AD Certification Services.		
		Контроль доступности сервиса для продуктивных серверов облака, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Отслеживание срока действия корневых и служебных сертификатов, своевременный перевыпуск.	Постоянно.
		Изменение настроек, шаблонов и параметров публикации списков отзыва и корневых сертификатов.	По запросу Заказчика.
		Поддержка функционала выпуска сертификатов для смарт-карт сотрудников.	По запросу Заказчика.
5	Файловый сервис и DFS. Сервис корпоративного онлайн-диска (например, на базе ПО NextCloud).		Для пространства имен, размещенного в облаке и переданного под управление Исполнителя.
		Контроль доступности сервиса для продуктивных серверов облака, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.

		Изменение структуры DFS, списков доступа файлового хранилища, публикация дополнительных файловых ресурсов.	По запросу Заказчика.
		Контроль работы репликации общего тома файлового кластера на базе специализированного ПО (например, SIOS Datakeeper), восстановление работоспособности при сбое.	Поддержка репликации общего тома кластера на базе специализированного ПО осуществляется при наличии у Заказчика действующей поддержки производителя ПО с возможностью открыть заявку в службе поддержки производителя.
6	Веб-сервис на базе ПО Apache, Nginx и пр. Корпоративные сайты и порталы на базе ПО Битрикс.		
		Контроль доступности размещенных веб-сайтов и порталов, восстановление работоспособности веб-сервера при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Изменение параметров настройки веб-сервера.	По запросу Заказчика.
7	Менеджер траффика (например, Pulse Secure VTM).		
		Контроль доступности сервиса для продуктивных серверов облака, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса. Поддержка осуществляется при наличии у Заказчика действующей поддержки производителя ПО с возможностью открыть заявку в службе поддержки производителя.
		Изменение параметров настройки балансировки и инспекции траффика, изменение политик обработки, акселерации и роутинга веб-запросов.	По запросу Заказчика.
8	Сервис резервного копирования (на базе Veeam Backup, Acronis Backup, SQL Server		

	Backup, Windows Server Backup и пр.).		
		Контроль доступности сервиса, восстановление при сбое. Контроль успешного выполнения стратегии резервного копирования.	Постоянно.
		Изменение стратегии резервного копирования в соответствии с пожеланиями Заказчика.	По запросу Заказчика.
9	Сервис баз данных на базе Microsoft SQL Server и других СУБД (MySQL, PostgreSQL и пр.).		Обслуживание не включает поддержку непосредственно баз данных, в т.ч.: - изменение внутренней структуры баз данных; - изменение/наполнение таблиц и полей; - написание/изменение SQL запросов; - написание/изменение хранимых процедур; - настройку представлений (views); - мониторинг быстродействия баз данных.
		Контроль доступности сервиса, контроль работы репликации Always On Availability Group, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Изменение настроек SQL серверов и SQL кластера, изменение параметров баз данных и логов транзакций, изменения параметров репликации Always On Availability Group.	По запросу Заказчика.
		Изменение планов обслуживания и параметров бекапирования баз данных и логов транзакций.	По запросу Заказчика.
		Контроль работы репликации общего тома SQL кластера на базе специализированного ПО (например, Double-Take/Carbonite Availability), восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса. Поддержка репликации общего тома кластера на базе специализированного ПО осуществляется при наличии у Заказчика действующей поддержки производителя ПО с возможностью

			открыть заявку в службе поддержки производителя.
		Установка обязательных официальных обновлений для Microsoft SQL Server, плановая перезагрузка серверов при необходимости (по согласованию с Заказчиком).	<p>Строго по запросу Заказчика.. Установка обновлений производится на продуктивных серверах в согласованное с Заказчиком время. В случае невозможности установки обновлений в рабочее время из-за даунтайма сервисов установка обновлений может производиться в нерабочее (вечернее) время.</p> <p>Предварительное тестирование обновлений на демо-стенде возможно в случае наличия у Заказчика постоянного демо-стенда.</p> <p>Апгрейд до новой версии продукта Microsoft SQL Server либо изменение редакции текущей версии продукта не считается обновлением и обсуждается индивидуально.</p>
10	Терминальный сервис на базе Microsoft RDS.		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Добавление дополнительного сервера в структуру сервиса, изменение настроек ролей.	По запросу Заказчика.
	RDS Gateway		
		Изменение политики доступа для внутренних и внешних клиентов.	По запросу Заказчика.
		Изменение политики доступа к внутренним ресурсам.	По запросу Заказчика.
		Изменение политики переопределения параметров терминальных подключений, таймаутов разорванных и простаивающих сессий.	По запросу Заказчика.
		Добавление дополнительного сервера в ферму.	По запросу Заказчика.

	RDS Web Access		
		Изменение параметров IIS-сервера, добавление дополнительного сервера в ферму.	По запросу Заказчика.
	RDS Connection Broker		
		Добавление дополнительного сервера узла сеансов в структуру терминальных служб, изменение политики балансировки терминальных подключений по узлам сеансов.	По запросу Заказчика.
		Изменение настроек сетевого хранения файлов пользователей и дисковых квот.	По запросу Заказчика.
	RDS Session Host		
		Установка и настройка приложений на терминальных хостах, не требующих наличия специальных знаний/опыта/сертификации.	По запросу Заказчика.
		Публикация дополнительных приложений и терминальных сеансов, изменение прав доступа, параметров терминальных подключений, таймаутов разорванных и простаивающих сессий	По запросу Заказчика.
		Изменение пользовательского окружения и возможностей пользователя.	По запросу Заказчика.
	RDS Licensing		
		Активация дополнительных лицензий, приобретенных/арендованных Заказчиком.	По запросу Заказчика.
11	Сервис 1С.		Обслуживание не включает консультирование и выполнение операций, касающихся бизнес-логики приложений 1С.
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.

		Изменение настроек сервера приложений и кластера серверов приложений.	По запросу Заказчика.
		Публикация дополнительных баз данных на сервере приложений, настройка прав доступа.	По запросу Заказчика.
		Установка обновлений платформы 1С.	<p>Строго по запросу, после согласования со службой эксплуатации сервиса 1С Заказчика.</p> <p>Установка обновлений производится на продуктивных серверах в согласованное с Заказчиком время. В случае невозможности установки обновлений в рабочее время из-за даунтайма сервисов установка обновлений может производиться в нерабочее (вечернее) время.</p> <p>Предварительное тестирование обновлений на демо-стенде возможно в случае наличия у Заказчика постоянного демо-стенда.</p> <p>Апгрейд до нового крупного релиза продукта 1С:Предприятие (например, 8.x) и используемых конфигураций не считается обновлением и обсуждается индивидуально.</p>
12	Сервис корпоративного портала на базе Microsoft Sharepoint.		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	<p>Постоянно.</p> <p>С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.</p>
		Решение инцидентов, связанных с некорректной работой текущего функционала сервисов корпоративного портала, построенного на базе фермы Sharepoint.	<p>По запросу.</p> <p>Решение инцидентов осуществляется Исполнителем на основе стандартных настроек ОС, серверных ролей и платформы Sharepoint.</p> <p>Исполнитель в рамках обслуживания не выполняет доработку текущего функционала фермы и исправление багов в интегрированном в ферму программном коде, который был разработано Заказчиком самостоятельно, но информирует Заказчика об инцидентах, связанных с такими ошибками.</p>

			Исполнитель в рамках обслуживания не выполняет настройку интегрированных с корпоративным порталом информационных систем Заказчика (например, Dynamics AX, 1С:Предприятие, SQL Reporting Services), если таковые настройки находятся за пределами корпоративного портала, но информирует Заказчика об инцидентах, связанных с такими настройками.
13	Почтовый сервис на базе Microsoft Exchange и другого почтового ПО.		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Аудит почтового обмена, защита от спама с помощью встроенных средств либо с помощью внешнего фильтрующего сервиса Заказчика (например, Microsoft Exchange Online Protection).	По запросу Заказчика.
		Изменение настроек роли клиентского доступа, политик OWA и ActiveSync, подключение дополнительных доменных имен, изменение настроек DNS-записей.	По запросу Заказчика.
		Изменение настроек роли почтовых ящиков, создание основных и архивных баз данных.	По запросу Заказчика.
		Создание и изменение параметров почтовых ящиков, адресных книг, списков рассылки, политик хранения и доступа.	По запросу Заказчика.
		Настройка политик доступа, хранения почты, назначения адресных книг.	По запросу Заказчика.
		Установка обязательных официальных обновлений для приложения, включая сервис-паки (по согласованию с Заказчиком).	Строго по запросу Заказчика.. Установка обновлений производится на продуктивных серверах в согласованное с Заказчиком время. В случае невозможности установки обновлений в рабочее время из-за даунтайма сервисов установка обновлений может производиться в нерабочее (вечернее) время. Предварительное тестирование обновлений на демо-стенде

			<p>возможно в случае наличия у Заказчика постоянного демо-стенда.</p> <p>Апгрейд до новой версии продукта Microsoft Exchange Server либо изменение редакции текущей версии продукта не считается обновлением и обсуждается индивидуально.</p>
14	Сервис объединённых коммуникаций на базе Microsoft Lync/Skype for Business.		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	<p>Постоянно.</p> <p>С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.</p>
		Контроль состояния приложения, событий настроенной системы мониторинга и журналов приложения, принятие превентивных мер.	<p>Постоянно.</p>
		Изменение параметров настройки компонентов и политик, создание пользователей, кастомизация списка контактов.	<p>По запросу Заказчика.</p>
		Установка обязательных официальных обновлений для приложения, включая сервис-паки (по согласованию с Заказчиком).	<p>Строго по запросу Заказчика..</p> <p>Установка обновлений производится на продуктивных серверах в согласованное с Заказчиком время. В случае невозможности установки обновлений в рабочее время из-за даунтайма сервисов установка обновлений может производиться в нерабочее (вечернее) время.</p> <p>Предварительное тестирование обновлений на демо-стенде возможно в случае наличия у Заказчика постоянного демо-стенда.</p> <p>Апгрейд до новой версии продукта Microsoft Lync/Skype for Business Server либо изменение редакции текущей версии продукта не считается обновлением и обсуждается индивидуально.</p>

15	Сервис защиты периметра (например, на базе Microsoft UAG или TMG).		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Изменение правил фаерволла, политик веб-доступа и инспекции траффика, настроек системы противодействия вторжениям, параметров публикация приложений.	По запросу Заказчика.
		Контроль событий сетевых журналов, принятие превентивных мер.	По запросу Заказчика.
16	Сервис антивирусной защиты (например, на базе решений Лаборатории Касперского).		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое. Контроль своевременного обновления сигнатур.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Контроль журналов работы.	По запросу Заказчика.
		Изменение параметров настройки компонентов (антивирус, фаерволл, IPS, защита веб-доступа).	По запросу Заказчика.
		Изменение стратегии антивирусной защиты в соответствии с пожеланиями Заказчика.	По запросу Заказчика.
17	Сервер Service-Desk на базе специализированного ПО (например, Manage Engine Service-Desk).		Обслуживание не включает консультирование и выполнение операций, касающихся бизнес-логики Service-Desk.
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.

		Изменение параметров настройки сервиса.	По запросу Заказчика.
18	Справочно-правовой сервис (например, на базе ПО Консультант Плюс).		Обслуживание не включает обновления справочно-правовых баз сервиса.
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Изменение параметров настройки сервиса.	По запросу Заказчика.
		Мониторинг корректной работы робота обновлений Консультант Плюс.	Постоянно, при наличии робота обновлений.
19	Сервис сетевой печати и сканирования.		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Изменение настроек облачных компонентов, необходимых для работы сервиса.	По запросу Заказчика.
20	Сервис видеоконференций (например, на базе ПО TrueConf).		
		Контроль доступности сервиса, восстановление работоспособности при сбое.	Постоянно. С обязательным информированием Заказчика по e-mail о критичных сбоях, приводящих к недоступности сервиса.
		Изменение параметров настройки компонентов и политик, создание пользователей, кастомизация списка контактов.	По запросу Заказчика.
21	Прием и эскалация заявок в сервис-деск провайдера IaaS.		Для сервисов, размещенных в облаке стороннего зарубежного или российского провайдера (например, Microsoft Azure, Amazon Web Services, Яндекс Облако и др.)

		<p>Прием и обработка заявок в сервис-деск согласно SLA.</p> <p>Эскалация инцидентов по работе облака, выходящих за пределы ответственности Исполнителя, в службу поддержки облака стороннего провайдера.</p> <p>Отслеживание исполнения заявки службой поддержки стороннего провайдера, контроль соблюдения SLA, информирование Заказчика о статусе заявки и ее решении.</p>	<p>Постоянно, по мере поступления заявок со стороны Заказчика.</p>
22	Испытания внесенных изменений.		
		<p>Тестирование внесенных изменений, устранение ошибок.</p>	<p>Постоянно, после внесения изменений.</p>