

Утверждаю
Директор по продуктам Рутокен
 /Шпаков А. А.
«01» июля 2026 г.

Регламент

**оказание услуг технической поддержки
программного обеспечения
«Рутокен Логон для Linux»**

(редакция №1 от 1 июля 2026 года)

г. Москва 2026

1. Общие положения

1.1 Цель регламента:

Настоящий регламент разработан с целью установить четкие правила оказания технической поддержки ПО «Рутокен Логон для Linux» (далее – **ПО**), направленной на оперативное решение технических вопросов в рамках заявленного функционала и системных требований ПО. Регламент регулирует взаимодействие между Исполнителем и клиентом, определяет права и обязанности сторон, а также стандарты качества обслуживания. Регламент разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами АО «Актив-софт».

1.2 Основные задачи регламента:

- **Обеспечить** своевременную и профессиональную помощь клиентам в решении технических проблем.
- **Повысить** уровень удовлетворенности клиентов за счет прозрачного и стандартизированного процесса обслуживания.
- **Определить** уровни и виды технической поддержки в зависимости от потребностей клиентов.
- **Сохранить** конфиденциальность и безопасность информации клиента при оказании услуг.
- **Установить** понятные и однозначные процедуры обращения, обработки и закрытия заявок на поддержку.
- **Минимизировать** риски недопонимания и конфликтных ситуаций через четкое распределение ответственности.

2. Определения и терминология

- **Пользователь** - физическое или юридическое лицо (в лице представителя), использующее ПО и имеющее право на получение технической поддержки в соответствии с настоящим регламентом.
- **Исполнитель** - АО «Актив-софт», оказывающее услуги технической поддержки ПО.
- **Партнер** — юридическое лицо, уполномоченное АО «Актив-софт» на реализацию ПО и оказание услуг технической поддержки конечным пользователям в рамках заключенного договора с Исполнителем.
- **СТП (Служба технической поддержки)** - специалист или группа специалистов, ответственных за оказание технической поддержки Пользователям в соответствии с настоящим регламентом.
- **Уровень обслуживания** - объем и перечень услуг технической поддержки, предоставляемых Пользователю в зависимости от выбранного тарифного плана.

- **Базовый уровень** - бесплатный уровень технической поддержки, предоставляемый всем Пользователям.
- **Платный уровень** - уровень технической поддержки, предоставляемый на платной основе с расширенным набором услуг.
- **Сертификат на техническую поддержку** - документ, оформленный в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование ПО, регистрационный номер, срок действия (даты начала и окончания действия) и слова «Сертификат на техническую поддержку», подтверждающий право Пользователя на получение Платного уровня технической поддержки ПО в течение срока, определённого в Сертификате на техническую поддержку.
- **Заявка** - обращение Пользователя в СТП с запросом на решение проблемы или получение консультации.
- **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица); актуальный адрес электронной почты, контактный номер телефона.
- **Версии ПО** – это определённое состояние программного кода компонентов системы, которое идентифицируется уникальным номером, состоящим из трёх групп цифр.
- **Инцидент** - любое событие, не являющееся частью стандартных операций ПО, которое привело или могло привести к прерыванию работы или снижению качества работы ПО в рамках эксплуатационной документации.
- **Время реакции** - период в рабочих часах от получения обращения до его принятия СТП, что подтверждается автоматическим уведомлением или ответным письмом с номером заявки.
- **Рабочий день** – время в часовой зоне MSK (UTC+3), исключая выходные и праздники Российской Федерации.
- **Рабочий час** - астрономический час в пределах Рабочего дня.

3. Уровни обслуживания

Техническая поддержка делится на Базовый (бесплатный) и Платный уровни. Стоимость и детальное описание платных опций доступны в прайс-листе на сайте Исполнителя. - https://www.rutoken.ru/download/Rutoken_Price.pdf.

4. Структура Службы технической поддержки

СТП организована по многоуровневому принципу и включает в себя два уровня поддержки:

Первая линия поддержки:

- Специалисты подразделения Партнера либо структурное подразделение Пользователя.
- Функции: консультирование, сбор данных, решение типовых задач.

Вторая линия поддержки:

- Специалисты подразделения Исполнителя
- Функции: решение сложных ошибок, диагностика критических сбоев, передача запросов на изменение функционала (RFC) в отдел разработки согласно дорожной карте продукта.

Порядок взаимодействия:

- Первичное обращение пользователя направляется в первую линию поддержки
- При невозможности решения вопроса на первой линии обращение передается во вторую линию

5. Каналы связи и время реакции

Первая линия поддержки (специалисты подразделения Партнера либо структурного подразделения Пользователя) организует взаимодействие с Пользователем посредством каналов связи, которые определяются сторонами самостоятельно в рамках отдельных договоренностей между:

- Пользователем
- Партнером либо структурным подразделением Пользователя

Порядок организации взаимодействия включает:

- Определение доступных каналов коммуникации
- Установление временных параметров реагирования
- Согласование форматов обмена информацией
- Регламентацию процедур обработки обращений

Примечание: конкретные параметры взаимодействия (каналы связи, время реакции, форматы документации) устанавливаются в рамках отдельных договоренностей между Пользователем и Первой линией поддержки с учетом требований настоящего регламента и специфики эксплуатации Продукта.

Вторая линия поддержки обеспечивает взаимодействие с пользователями через следующие каналы связи, при этом время реакции на заявки регламентируется в зависимости от уровня обслуживания:

- Каналы связи и время реакции Второй линии поддержки на заявки для каждого уровня обслуживания определены в **Приложении 1** к настоящему регламенту
- Обработка обращений осуществляется в соответствии с установленными в регламенте приоритетами
- Координация взаимодействия между линиями поддержки происходит по установленным процедурам

Режим работы Второй линии поддержки:

- Вторая линия поддержки осуществляет обработку заявок в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени (MSK, UTC+3).
- Обращения, поступившие вне указанного времени, регистрируются и принимаются в работу в следующий рабочий день.

Контроль качества обслуживания обеспечивается путем:

- Отслеживания сроков реагирования
- Мониторинга качества предоставляемых услуг
- Анализа удовлетворенности инициаторов обращений

6. Требования к заявке

Взаимодействие с Первой линией поддержки

Формат и состав информации при обращении на **Первую линию поддержки** определяются в рамках отдельных договоренностей между:

- Пользователем
- Партнером либо структурным подразделением Пользователя

Требования к оформлению заявок для Второй линии поддержки

При передаче заявки на Вторую линию поддержки специалистам Первой линии необходимо предоставить следующую информацию:

- Идентифицирующая Пользователя информация
- Версии ПО
- Операционная система с указанием версии и сборки
- Файлы логов, связанные с возникшей проблемой
- Последовательность действий пользователя, приведших к ошибке
- Описание характера проблемы с указанием приоритета

Примечание: при отсутствии необходимой информации специалисты Второй линии поддержки могут запросить дополнительные данные для полноценного анализа ситуации.

7. Система приоритетов инцидентов

Основанием для оказания технической поддержки пользователям является заявка пользователя. Обращения могут иметь различные приоритеты важности:

- **Критический** - полная остановка системы или критически важных бизнес-процессов. Требуется немедленное вмешательство (не распространяется на тестовые стенды).

- **Высокий** - ситуации, существенно влияющие на работоспособность системы или бизнес-процессы, но не блокирующие их полностью.
- **Средний** - ситуации, влияющие на удобство работы, но не блокирующие основные бизнес-процессы.
- **Низкий** - запросы без влияния на работоспособность: некритичные исправления, консультации, запрос пилота продукта.

Временные рамки по устранению ошибок в ПО регулируются следующими принципами:

- Предельный срок исправления ошибок не может превышать период, отведенный на разработку и выпуск обновления/релиза с соответствующим исправлением
- Плановые сроки решения проблем определяются в процессе:
 - Первичного анализа возникшей ситуации
 - Согласования с Пользователем
- Порядок информирования Пользователя включает:
 - Оперативное уведомление о запланированных сроках решения
 - Регулярные обновления статуса по запросу
 - Финальное оповещение об устранении ошибки
- Контроль сроков осуществляется службой технической поддержки на всех этапах работы с обращением.

8. Процедуры и ограничения технической поддержки при взаимодействии со смежными сервисами

Поддержка предоставляется только на программную часть. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность ПО при использовании несовместимых версий ОС или ядер Linux, не указанных в официальной документации. Взаимодействие со смежными сервисами (сети, стороннее ПО) не входит в обязанности СТП.

При необходимости взаимодействия со смежными сервисами обработка заявки службой технической поддержки ПО приостанавливается до устранения проблемы смежным сервисом. Пользователь своевременно информируется о приостановке, а после выполнения работ смежным сервисом специалист СТП возобновляет обработку обращения.

9. Обязанности сторон

9.1 Обязанности Службы технической поддержки

Первая линия поддержки:

- Первичное взаимодействие с пользователями через согласованные каналы связи
- Консультирование по базовым вопросам использования ПО
- Сбор и анализ необходимой информации для решения инцидентов

- Классификация обращений по приоритетам
- Решение типовых задач в рамках своей компетенции
- Передача сложных случаев на вторую линию поддержки с полным описанием ситуации
- Информирование пользователей о статусе их обращений

Вторая линия поддержки:

- Экспертная поддержка сотрудников первой линии
- Устранение сложных технических ошибок
- Диагностика критических сбоев
- Формирование запроса на доработку функционала при необходимости
- Предоставление обходных решений в рамках продукта
- Контроль качества предоставляемых услуг

9.2 Обязанности Пользователя

Базовые требования:

- Своевременное предоставление полной и достоверной информации о проблеме
- Точное описание последовательности действий, приведших к ошибке
- Соблюдение установленных форматов обращений
- Выполнение рекомендаций специалистов поддержки

Ограничения и запреты:

- Недопустимость действий, нарушающих работу ПО
- Запрет на вмешательство в работу системы без согласования
- Отказ от использования нелегального ПО
- Соблюдение правил эксплуатации продукта

9.3 Дополнительные обязанности

Для обеих сторон:

- Поддержание качественной коммуникации
- Информирование о возникающих сложностях
- Документирование всех этапов решения инцидентов
- Согласование изменений в процессе работы

При взаимодействии со смежными сервисами:

- Своевременное уведомление о необходимости привлечения сторонних специалистов
- Координация совместных работ
- Контроль выполнения обязательств всеми участниками процесса

10. Изменения и дополнения в регламент

Исполнитель имеет право изменять регламент в одностороннем порядке с уведомлением Пользователей не позднее чем за 15 календарных дней до вступления изменений в силу.

11. Заключительные положения

Настоящий регламент вступает в силу с момента его публикации на сайте Исполнителя. Все споры и разногласия, возникающие в связи с исполнением настоящего регламента, подлежат разрешению путем переговоров. В случае невозможности достижения согласия, споры подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Регламенту оказания услуг технической поддержки
программного обеспечения «Рутокен Логон для Linux»

Утверждаю
Директор по продуктам Рутокен
 /Шпаков А. А.
«01» июля 2026 г.

Состав услуги	Уровень обслуживания	
	Базовый	Платный
Режим регистрации Запросов: ● Обращение по Email (support@rutoken.ru) ● Обращение через форму на сайте Исполнителя (https://www.rutoken.ru/products/all/rutoken-logout-for-linux/support/)	● 24/7	● 24/7
Обращение по телефону +74959257790 (доб. 644)	☐	☒
Время реакции (не более) ● Низкий ● Средний ● Высокий ● Критический	● 48 часов	● 24 часа ● 12 часов ● 6 часов ● 3 часа
Удалённое подключение специалиста для диагностики и решения Проблемы	☐	☒
Предоставление специальных условий на комплект обновлений ПО	☐	☒
Консультации по обновлению Продуктов	☐	☒
Помощь при обновлении до актуальной версии	☐	☒
Консультации по настройке Продуктов	☐	☒
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде СТП, при наличии технической возможности и пошаговой инструкции по воспроизведению, предоставленной Первой линией поддержки	☐	☒
Консультации по установке программного обеспечения технологических партнеров	☐	☒
Выделенный инженер (рабочие дни с 10:00 до 18:00 по МСК)	☐	☒
Оказание экспертного содействия в диагностике смежной инфраструктуры (настройка сетевого взаимодействия, интеграция Linux-станций в доменные структуры AD/FreeIPA и др.)*	☐	☒

* Услуга предоставляется исключительно в рамках компетенций специалистов СТП и при условии прямой связи инфраструктурной проблемы с работоспособностью ПО «Рутокен Логон для Linux». Исполнитель оказывает консультационную поддержку по принципу «best effort» (максимально возможные усилия), не гарантирует устранение проблем в стороннем ПО или сетевой инфраструктуре и не несет ответственности за стабильность работы смежных систем.