

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «АНТИФРОД»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Клиент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым заключен договор об оказании услуг по предоставлению сервисов информационной безопасности.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «А1 ИКТ сервисы».

Услуга «Антифрод» – услуга по обеспечению предотвращения несанкционированного доступа к учетным данным пользователей клиента в информационной системе клиента.

Пользователь клиента – юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами мобильного/Web-приложения Клиента.

Интерфейс – набор инструментов для взаимодействия с услугой «Антифрод».

Мобильный канал – канал взаимодействия с пользователями клиента посредством мобильных приложений клиента.

Web-канал – канал взаимодействия с пользователями клиента посредством web-приложений клиента.

Правило – набор условий, меток и списков, по которым производится отбор и/или оценка событий.

Сенсор – набор инструментов, встраиваемых в мобильные и web-каналы клиента и предназначенных для сбора данных с пользовательского устройства: SDK («software development kit») для мобильных каналов и код JavaScript для Web-каналов.

Портал самообслуживания – интерфейс управления комплексом программных средств, входящих в состав услуги.

2. СОСТАВ УСЛУГИ «АНТИФРОД»

2.1. Услуга предоставляется юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям.

2.2. Услуга оказывается путем предоставления доступа к следующим модулям*:

- модуль расширенной проверки подлинности, который определяет легитимность пользователей и предотвращает кражу учетных записей;
- модуль фрод-аналитики, который осуществляет мониторинг активности пользователей и позволяет создавать расширенные правила для выявления сложных схем мошенничества.

* клиент может выбрать доступ к одному или двум модулям.

2.3. В ходе оказания услуги обеспечиваются:

- Удалённый доступ уполномоченных сотрудников клиента к portalу самообслуживания для централизованного управления комплексом программных средств в зависимости от выбранного клиентом доступа (к одному или двум модулям);
- Предоставление режима сбора и анализа событий в режиме близком к реальному времени, наличие механизмов реагирования и оповещения с визуализацией событий в portalе самообслуживания;
- Предоставление инструментов (сенсоров), встраиваемых в мобильные и web-каналы клиента и предназначенных для сбора данных с устройств пользователей клиента:
 - SDK («software development kit») для интеграции в Мобильный банкинг;
 - код JavaScript для интеграции в Интернет-банкинг.
- Хранение и обработка передаваемых для анализа данных на территории Республики Беларусь;
- Размещение используемого для оказания услуги программного обеспечения в аттестованном сегменте ЦОД на территории Республики Беларусь (облачное хранилище аттестовано в соответствии с Приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь № 66 от 20.02.2020 г. «О мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 09.12.2019 г. № 449);
- Наборы учетных записей для доступа к portalу самообслуживания – 1 шт.;

- Полностью русифицированный Интерфейс и вся справочная документация, за исключением системных команд.

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ УСЛУГИ

3.1. Запрос на подключение услуги клиент может оформить:

- через заполнение формы заявки на сайте aldata.by;
- письмом на электронный адрес sales@aldata.by с указанием :
 - УНП;
 - лицевого счета;
 - контактных данных технического специалиста клиента (ФИО, телефон, email);
 - запрашиваемых параметров услуги.

3.2. Обработка запросов на подключение услуги производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

3.3. Клиенту на следующий рабочий день после получения запроса на услуги предоставляется электронная версия регистрационной формы. Подписанная клиентом регистрационная форма должна быть возвращена в компанию не позднее 10 дней после начала использования услуги. В случае, если подписанная регистрационная форма не возвращена в указанные сроки (или не получена скан-копия подписанной регистрационной формы), Компания оставляет за собой право отключить услугу клиенту.

3.4. После подключения услуги клиенту предоставляются учетные данные для доступа к порталу самообслуживания.

4. ИЗМЕНЕНИЕ СОСТАВА УСЛУГИ

4.1. Изменение состава услуги производится по запросу клиента с электронного адреса, указанного в регистрационной форме, направленному на электронный адрес круглосуточной службы технической поддержки компании sd@aldata.by согласно Таблице №1 Приложения 1. После изменения состава услуги компания направляет ответное электронное письмо клиенту с подтверждением факта изменения состава услуги.

4.2. Обработка запросов на изменение состава услуги производится в рабочее время (с 8:30 до 17:30 с понедельника по пятницу). В случае поступления запроса в нерабочее время - в течение следующего рабочего дня.

4.3. Абонентская плата за пользование услугой взимается ежедневно равными долями в зависимости от количества дней в месяце. Если состав услуги был изменен, новая абонентская плата будет применена со дня, в котором произошло изменение.

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ, ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. В случае неоплаты счета компания имеет право приостановить оказание услуги клиенту частично (путем ограничения доступа к порталу самообслуживания) или полностью, путем полной блокировки услуги.

5.2. В период с момента ограничения доступа к порталу самообслуживания и до момента полной блокировки услуги абонентская плата взимается и учитывается на балансе клиента.

5.3. Удаление учетной записи и логических единиц услуги не означает прекращение обязательств клиента по оплате оказанной услуги.

5.4. Клиент предоставляет компании право полностью либо частично передать права и обязанности по заключенному договору третьему лицу, оказывающему услугу в объеме, предусмотренном договором, без получения дополнительного согласия клиента.

5.5. Клиент согласен на передачу принадлежащей ему информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, третьему лицу в случае передачи такому лицу компанией прав и/или обязанностей по заключенному договору. Для передачи компанией такой информации, принадлежащей клиенту, третьему лицу в случаях, предусмотренных заключенным договором, не требуется получение дополнительного письменного согласия клиента.

5.6. Настоящий порядок является неотъемлемой частью договора об оказании услуг по предоставлению сервисов информационной безопасности. Компания вправе в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, публикуя изменения на официальном сайте компании aldata.by или направив письмо на электронную почту клиента.

5.7. Во всем ином, не урегулированном настоящим порядком, клиент и компания руководствуются положениями публичного договора, заключенного между клиентом и компанией.

6 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

6.1. Техническая поддержка клиента по вопросам качества оказания услуги осуществляется круглосуточно по телефону и электронной почте.

6.2. Компания обязуется обеспечить как регистрацию обращений, так и решение технических проблем в соответствии со сроками, указанными в п.п. 6.5.

6.3. Все обращения клиента в обязательном порядке должны подаваться утвержденным способом с использованием следующих интерфейсов/сервисов компании:

Интерфейс/сервис	Контактная информация
Портал технической поддержки	https://ch.aldata.by
Электронная почта Центра поддержки	sd@aldata.by
Электронная почта Отдела продаж	sales@aldata.by

Все обращения по услуге могут быть приняты компанией только от уполномоченных сотрудников клиента.

Для идентификации клиента или уполномоченных сотрудников клиента при обращении через интерфейсы компании в обязательном порядке необходимо сообщить информацию, указанную при заключении договора, а именно:

- УНП
- Номер лицевого счета

В целях повышения уровня обслуживания клиенту рекомендуется предоставить в обращении следующую информацию:

- подробное описание ситуации, вызвавшей обращение (по возможности со скриншотами и/или графическим пояснением в форматах .jpg/.gif/.png или в других графических форматах);
- пошаговое описание действий по воспроизведению инцидента (если применимо);
- ФИО, email, телефон обратившегося лица.

6.4. Способы управления обращениями:

В рамках данного соглашения выделяются обращения с четырьмя уровнями критичности:

«Уровень критичности 1» (критический) означает критическую проблему, влияющую на непрерывность бизнеса Клиента посредством прерывания работоспособности услуги «Антифрод», или вызывающую потерю данных, установку стандартных настроек клиента в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью, при этом обходное решение отсутствует.

«Уровень критичности 2» (высокий) означает проблему высокого уровня критичности, вызывающую воздействие на функциональность услуги «Антифрод», но не вызывающую повреждение/потерю данных или прерывание работоспособности программного обеспечения, используемого для оказания услуги. Уровень критичности 1 рассматривается как Уровень критичности 2, когда известно обходное решение.

«Уровень критичности 3» (средний) означает некритичную проблему или обращение не затрагивающие функциональность услуги «Антифрод».

«Уровень критичности 4» (низкий) означает другие некритичные обращения. Все инциденты, не упомянутые выше, относятся к этому уровню критичности.

Компания вправе в одностороннем порядке изменить приоритет инцидента, преобразовать инцидент в обращение (Обращение на предоставление информации, Обращение на обслуживание, Обращение на изменение) в случае некорректной его классификации клиентом, с обязательным уведомлением клиента по электронной почте.

6.5. Приоритет обработки обращений, сроки, гарантии.

Порядок обработки обращения определяется приоритетом. Гарантированное время реагирования, обработки и выполнения обращений (в отчётном периоде), за исключением случаев глобальной недоступности услуги:

Уровень критичности	Время реакции
1 Уровень критичности	2 часа (30 минут на подтверждение принятия инцидента в работу)
2 Уровень критичности	4 часа
3 Уровень критичности	6 рабочих часов
4 Уровень критичности	8 рабочих часов

6.6. Периоды обслуживания.

В таблице описаны периоды поддержки и функционирования услуги:

Период поддержки	24/7 - 24 часа в сутки, 7 календарных дней в неделю, включая праздники и выходные дни.
Период функционирования	круглосуточно - 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365/366 дней в году.

6.7. Требование к уполномоченным сотрудникам клиента.

Уполномоченные сотрудники клиента должны обладать базовыми навыками использования персонального компьютера и офисного программного обеспечения.

В целях ускорения обработки обращений, уполномоченным сотрудникам клиента рекомендовано выполнять озвученные специалистами технической поддержки действия и предоставлять всю необходимую для обеспечения своевременной и профессиональной технической поддержки услуги, информацию.

7. ПРИЛОЖЕНИЯПриложение 1
к порядку оказания услуги
«Антифрод»

Наименование организации			
УНП			
Лицевой счет			
Представитель клиента	ФИО	Телефон	Email
Услуга «Антифрод»:			
Наименование	Ед. измерения	Количество	Комментарии
Модуль фрод-аналитики	шт.		
Модуль расширенной проверки подлинности	шт.		

Таблица №1 – параметры услуги «Антифрод»