

### Состав расширенной поддержки

| №<br>п/п | Наименование                 | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Способ получения             | Расширенная поддержка оказывается средствами Портала технической поддержки (далее - АИС ПТП).<br>Адрес АИС ПТП: <a href="https://service.niisokb.ru">https://service.niisokb.ru</a><br>Поддержка предоставляется только инструментами удаленного доступа.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.       | Подготовка персонала         | Дистанционное обучение* на базе инфраструктуры Вендора по направлениям:<br>1) развертывание и обновление UEM SafeMobile;<br>2) работа в APM UEM SafeMobile.<br>*группа до 5 человек до двух раз в год                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                              | Предоставление типовых инструкций (документаций) относительно процесса эксплуатации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.       | Тестовая зона UEM SafeMobile | Предоставление тестовой зоны UEM SafeMobile и лицензии на 5 устройств (по запросу) на время действия поддержки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.       | Развертывание UEM SafeMobile | Удаленное развертывание UEM SafeMobile на площадке Конечного пользователя (только в варианте ОС на базе Linux с поддержкой Docker)*:<br>1. Конечный пользователь: подготовка информационной инфраструктуры согласно требованиям Вендора, установка Linux и PostgreSQL.<br>2. Вендор:<br>2.1) развертывание и базовая настройка UEM SafeMobile;<br>2.2) совместно с Конечным пользователем подключение мобильных устройств к UEM SafeMobile (до 5-ти шт.);<br>2.3) демонстрация работоспособности основных функций UEM SafeMobile Конечному пользователю<br>* возможно совмещение с обучением |
|          |                              | Предоставление инженера DevOps для развертывания UEM SafeMobile с помощью оркестратора OpenShift/k8s (для Систем с числом мобильных устройств более 10 000).<br>Развертывание выполняется совместно с инженером DevOps Конечного пользователя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          |                              | Настройка протокола SCEP UEM SafeMobile. Настройка SCEP на стороне УЦ, Windows и т.п. выполняется Конечным пользователем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|          |                              | Предоставление рекомендаций по настройке сетевого окружения UEM SafeMobile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| №<br>п/п | Наименование                                         | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                      | Миграция UEM SafeMobile на другую серверную операционную систему. Ограничения:<br>1) серверная операционная система, на которую выполняется миграция, должна иметь подтверждение Вендора о совместимости с UEM SafeMobile;<br>2) подготовку новой информационной инфраструктуры, включая развертывание серверной операционной системы, выполняет Конечный пользователь;<br>3) работы по миграции выполняются Вендором при поддержке Конечного пользователя |
| 5.       | Миграция со стороннего EMM/MDM/UEM на UEM SafeMobile | Консультации по плану миграции, рекомендуемым настройкам                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6.       | Эксплуатация UEM SafeMobile                          | Группа в Telegram на период действия поддержки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|          |                                                      | Ответы на вопросы, возникающие в процессе эксплуатации UEM SafeMobile*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|          |                                                      | Разрешение возникающих проблем*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|          |                                                      | Разработка профилей политик ограничений на мобильном устройстве.<br>Требования предоставляет Конечный пользователь в соответствии с регламентирующими документами Организации                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|          |                                                      | Предоставление облачного сервера Вендора для удаленного доступа к рабочему столу мобильных устройств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|          |                                                      | *при обращении необходимо предоставить специалистам поддержки информацию, достаточную для того, чтобы воспроизвести данную проблему на основании копии продуктов, и включающую в себя подробное описание проблемы: регистрационные файлы, дампы оперативной памяти, лог-файлы, файлы настроек и пр.                                                                                                                                                        |
| 7.       | Аудит UEM SafeMobile                                 | Аудит инсталляции, до двух раз в год:<br>1) проверка настроек конфигурации серверов, быстродействия, версий установленного ПО, наличие резервного копирования;<br>2) выдача рекомендаций по оптимизации, резервному копированию по результатам аудита                                                                                                                                                                                                      |
| 8.       | Обновление UEM SafeMobile                            | Предоставление обновлений (программных коррекций), а также все изменения, производимые в рамках текущей версии программного обеспечения*.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|          |                                                      | Выполнение обновлений UEM SafeMobile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|          |                                                      | *обновления (программные коррекции) передаются посредством размещения их на ресурсах Вендора и передачи ссылки Конечному пользователю.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |