



## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA) И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Программы для ЭВМ

UC.Meet

## **В рамках технической поддержки UC.Meet оказываются следующие услуги:**

**Помощь в настройке и администрировании**

**Пояснение функционала модулей ПО**

**Помощь в эксплуатации ПО**

**Предоставление дополнительной документации**

**Для оказания технической поддержки ПО используется многоканальный номер технической поддержки: +7 499 130 00 53 доп. 201 или дождитесь ответа специалиста**

Также пользователи UC.Meet могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки [support@uc.technology](mailto:support@uc.technology) или на портале технической поддержки по адресу: <http://ucmeet.ru/support-ucmeet/> заполнив специальные формы, или посредством мессенджеров Telegram на канале Техподдержки [https://t.me/ucmeet\\_support](https://t.me/ucmeet_support), или в Чат-Боте [https://t.me/ucmeet2\\_bot](https://t.me/ucmeet2_bot)

## **Соглашение об уровне сервиса (SLA)**

### **Время Реагирования**

Время Реагирования определяется как временной интервал с момента регистрации обращением Заказчика в Центр Технической Поддержки (ЦТП) Исполнителя до момента, когда специалист Исполнителя осуществит первичный контакт с Заказчиком по данному запросу.

### **Время Восстановления**

Время Восстановления определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для решения проблемы.

При этом допускается временное обходное решение, позволяющее скомпенсировать негативный эффект при предоставлении сервиса конечным потребителям, устранить проблемы безопасности оборудованию Заказчика и сетям его клиентов, восстановить сбор статистики, контроль и управление платформы видеоконференцсвязи UC.Meet, (далее ВКС).

Отсчёт времени начинается с момента, когда инженер технической поддержки связывается с Заказчиком в течение определённого для данного запроса Времени Реагирования для решения проблемы.

Отсчёт времени останавливается в момент, когда временное решение предоставлено

Услуга Технической Поддержки позволяет восстанавливать поддерживаемый сервис ВКС в течение заявленных временных интервалов для не менее, чем 90% случаев.

### **Время Решения проблемы**

Время Решения определяется как временной интервал, необходимый специалистам Исполнителя для предоставления окончательного, приемлемого для Заказчика решения проблемы.

Отсчёт времени начинается с момента, когда инженер связывается с Заказчиком в течение определённого Времени Реагирования.

Отсчёт времени останавливается в момент, когда окончательное решение предоставлено Заказчику.

Услуга Технической Поддержки позволяет предоставлять окончательное решение в течение заявленных временных интервалов для не менее чем 90% случаев.

### **Аварийные (нештатные) ситуации**

#### **Приоритет 1**

Под аварийной ситуацией понимается неотложная и серьёзная проблема, которая вызывает значительные ограничения в эксплуатации и обслуживании, требующие скорейшего устранения.

ВКС Заказчика, на которое распространяется действие Договора, полностью не работоспособен, что оказывает критическое воздействие на бизнес Заказчика.

Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах.

Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы круглосуточно для того, чтобы ликвидировать проблему. Некоторые примеры неисправностей Приоритета 1 (Аварийная ситуация):

- Отказы системы, ведущие к существенной потере способности системы работать с трафиком;
- Потеря функций системы, влияющих на предоставление сервиса конечным пользователям в случае, если функции нельзя восстановить заменой запасных частей;
- Полная потеря функции вывода аварийных сообщений Системы;
- Отказ системы управления или полная потеря управления ВКС;
- Проблемы, связанные с безопасностью людей, обслуживающих Систему.

## Приоритет 2

ВКС Заказчика, на которое распространяется действие Договора, в значительной степени не работоспособен, что оказывает серьёзное воздействие на бизнес Заказчика.

Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика.

Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы в течение полного рабочего дня.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 2:

- Потеря некоторых функций, например:
  - невозможность активировать новый сервис для конечных пользователей,
  - невозможность произвести восстановление с системных баз данных,
  - потеря управления ВКС системы и/или контроля функционирования системы управления по отношению к сетевым элементам (без потери трафика),
  - выход из строя схем защиты трафика (без потери трафика).
- Потеря возможности проведения диагностики.
- Потери трафика, возникающие во время предоставления сервиса на сети заказчиком.
- Эпизодически возникающие проблемы с ВКС не позволяющие предоставлять сервис конечным потребителям, при отсутствии каких-либо обходных путей или временных решений.

## Приоритет 3

Работоспособность ВКС Заказчика, на которое распространяется действие Договора, значительно уменьшилась, но большинство функций сохранено.

Некоторые примеры неисправностей Приоритета 3:

- Потеря возможности генерирования системных рапортов,
- Проблемы, влияющие на администрирование Системы, стандартное обслуживание и диагностику, но не влияющие существенно на предоставление сервиса конечным потребителям.
- Проблемы при выполнении документированных процедур
- Ошибки в документации, приводящие к проблемам в эксплуатации.

- Невозможность производить некоторые операции по эксплуатации при отсутствии обходных или временных путей решения проблемы.
- Эпизодические нерегулярные сбои в Системе, не приводящие к прерыванию сервисов.
- Вопросы, связанные с неправильными измерительными данными, полученными с использованием внутренних функций оборудования диагностики.
- Незначительные неудобства в работе с системой управления, или невозможность выполнить некоторые операции без внедрения обходного решения.
- Информационные запросы.

Проблемы, квалифицированные как Приоритет 3, не решаются для уровней обслуживания «Средний» и «Низкий».

#### Приоритет 4

Прочие запросы информационного характера.

Тип услуги	Приоритет	Действия Исполнителя	Контрольные сроки обработки Запросов
Техподдержка в аварийных Ситуациях (Аварийная поддержка) (7 дней в неделю- 24 часа в сутки)	<b>Приоритет 1</b>	Время реагирования	15 минут
		Время восстановления	4 часа
		Время решения	-
Техподдержка по запросу (рабочие дни)	<b>Приоритет 2</b>	Время реагирования	30 минут
		Время восстановления	1 день
		Время решения	1 месяц
	<b>Приоритет 3</b>	Время реагирования	1 час
		Время восстановления	14 календарных дней
		Время решения	2 месяца

	<b>Приоритет 4</b>	Время реагирования	1 день
		Время восстановления	-
		Время решения	-
Профилактическое обновление программного обеспечения			По согласованию
Выезд на площадку Заказчика для решения сообщений о неисправности			Незамедлительно после принятия решения о целесообразности Оплата затрат за счёт Заказчика
Проведение профилактического аудита системы (дистанционно)			1 раз в год