

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

1. Техническая поддержка предусматривает предоставление консультаций по вопросам работы программного комплекса «Школа Главного Инженера» (далее – Платформа).
2. Работа службы технической поддержки осуществляется в будние дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.
3. В случае выявления неисправностей в работе Платформы, не зависящих от действий пользователя, он вправе обратиться в техническую поддержку, воспользовавшись одним из способов, указанных в пункте 4 настоящего документа.
4. Основной канал связи с технической поддержкой – электронная почта support@sdo-vot.ru. Телефонные обращения по номеру +7(495) 320-88-07 имеют более низкий приоритет и предназначены для получения справочной информации и консультаций. Запросы, отправленные через сторонние мессенджеры (WhatsApp, Telegram, Skype и другие), не рассматриваются.
5. Вопросы, не входящие в компетенцию технической поддержки, должны направляться соответствующим специалистам Платформы «Школа Главного Инженера».
6. Перед обращением в службу поддержки пользователю рекомендуется ознакомиться с документацией по Платформе, содержащей инструкции для пользователей и администраторов.
7. В запросе в техническую поддержку следует ясно и грамотно формулировать вопросы, требующие разъяснений, а также подробно описывать возникшие проблемы.
8. Специалисты службы технической поддержки вправе запрашивать у пользователя информацию о параметрах оборудования, на котором функционирует Платформа.
9. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Время реакции и сроки устранения неполадок регламентированы и приведены в Таблице 1.

Таблица 1. Время реакции и решения проблемы Службой технической поддержки

Уровень критичности	Описание проблемы	Время реакции на обращение в службу технической поддержки (рабочие часы)		Время решения проблемы (рабочие часы)
		по электронной почте	по телефону	
Уровень 1 Критическая ошибка	Ошибка, в результате которой Платформа становится недоступной для всех пользователей либо сбой в работе основных функций системы делает дальнейшее использование невозможным	2 час	3 часа	14 часов
Уровень 2 Значительная ошибка	Ошибка, при которой Платформа остается работоспособной, однако одна или несколько функций не функционируют либо работают с ограничениями, затрудняющими ее использование в стандартном режиме	4 часа	5 часов	24 часа

<p>Уровень 3 Незначительная ошибка</p>	<p>Ошибка, при которой Платформа работает в обычном режиме, однако отдельные функции выполняются с ограничениями или их результат отличается от ожидаемого</p>	<p>4 часа</p>	<p>5 часов</p>	<p>40 часов</p>
<p>Уровень 4 Консультация</p>	<p>Случай, при котором Платформа работает в штатном режиме, однако у пользователя возникают вопросы по ее использованию и требуется консультация</p>	<p>4 часа</p>	<p>4 часа</p>	<p>12 часов</p>
<p>Уровень 5 Пожелания по доработке</p>	<p>Пользователь высказывает рациональные предложения по улучшению функциональных возможностей Платформы или описывает отклонения функций от локальных или федеральных нормативных требований</p>	<p>4 часа</p>	<p>4 часа</p>	<p>В соответствии и с графиком выпуска новых релизов</p>