

Параметры услуг

Service Level Agreement (SLA) «Стандарт» в редакции 4.01 от «18» мая 2023 года

Основные параметры

Язык взаимодействия: русский

Средства связи:

- электронная почта support@loginom.ru, help@loginom.ru
- сайт в Интернет <https://loginom.ru/>
- телефон/факс +7 (4912) 240977, 240699

Рабочее время

Время предоставления услуги - с 09:00 по 17:00 Московского времени

Дни предоставления услуги - период действия договора, кроме выходных и праздничных дней, установленных трудовым законодательством Российской Федерации

Резервирование лицензионного электронного ключа

Замена в случае повреждения - однократно

Обновление объектов лицензирования

Предоставление новой версии – без дополнительной оплаты

Число Представителей Пользователя

Представителей Пользователя 6 (шесть)

Сроки реагирования

Уровень критичности обращения	Срок реагирования, не более чем рабочих часов		
	Подтверждение рассмотрения заявки ¹	Периодическое взаимодействие в процессе работы над Решением Заявки ²	Предложение Решения ³
Инцидент (с Loginom Studio)			
Критичное	1	4	24
Не критичное	1	8	40
Инцидент (с Loginom Server/Integrator/Adapter)			
Критичное	1	4	16
Не критичное	1	8	40

¹ от момента получения и регистрации Обращения (создания Заявки).

² от момента предыдущего ответа Службы Поддержки по Заявке.

³ от момента регистрации Обращения (создания Заявки) или от момента получения от Представителей Пользователя сообщения, необходимого для продолжения работ по открытой Заявке в ответ на ранее предложенное Решение по этой Заявке.

Уровень критичности обращения	Срок реагирования, не более чем рабочих часов		
	Подтверждение рассмотрения заявки ¹	Периодическое взаимодействие в процессе работы над Решением Заявки ²	Предложение Решения ³
Инцидент (с прикладным решением)			
Критичное	1	4	24
Не критичное	1	8	40
Запрос			
Критичное	8	8	24
Некритичное	8	Нет	40

Виды обращений

Запрос:

- Консультации подготовки к применению Продукта.
- Выбор параметров и комплектации Продукта.
- Консультации по установке, первоначальной настройке Продукта.

- Консультации по обновлению Продукта.
- Консультации по использованию или администрированию Продукта.
- Консультации по оптимизации производительности Продукта.
- Рекомендации по отдельному сценарию Пользователя.
- Консультации по восстановлению работоспособности Продукта из-за ошибочных действий с ним.
- Консультации по взаимодействию Продукта с Системой или компонентами Условий эксплуатации.
- Консультации по выбору/изменению параметров Системы или Условий Эксплуатации.
- Консультации по восстановлению работоспособности Продукта после изменения или сбоя в Условиях Эксплуатации или Системе.
- Вопросы по лицензированию Продукта, изменению состава/количества лицензий.
- Консультации при повреждении или утрате носителя лицензии.
- Предоставление дистрибутива Продукта.
- Разъяснения по документации Продукта.
- Разъяснение особенностей реализации функциональности Продукта.

Инцидент:

- Ошибка при работе аналитика с Продуктом.
- Ошибка при работе пользователя с Продуктом.
- Ошибка Продукта при выполнении Сценария.
- Ошибка при взаимодействии Продукта с компонентами Условий эксплуатации.
- Ошибка при взаимодействии Продукта с базами данных.
- Ошибка при работе администратора с Продуктом.
- Ошибка лицензии Продукта.
- Дефект дистрибутива Продукта.
- Недостаточная производительность Продукта.
- Ошибка при установке или обновлении Продукта.
- Ошибки или недостатки документации Продукта.

Распространение информации о Продукте

	Сайт	Электронная почта
Оповещения о новых версиях и сборках Программ	Да	Да
Оповещения о новых редакциях документации Программ	Да	
Компоненты новой сборки Программ	Да	
Новые редакции документации Программ	Да	

Перечень объектов и уполномоченных представителей Заказчика

№ п/п	Наименование объекта Заказчика	Адрес объекта Заказчика	Уполномоченные представители Заказчика на объекте, их контактные данные (телефон и адрес электронной почты) и должность	Рабочее время представителей Заказчика на объекте (с указанием часовой зоны)
1				
2				
3				

Примечания:

1. Перечень должен содержать не менее двух представителей для их взаимного дублирования на период отсутствия или занятости.
2. Примеры представителей Заказчика:
 - руководитель структурного подразделения, применяющего Программы;
 - ведущий специалист, непосредственно отвечающий за применение Программ;
 - заместитель директора по ИТ (CIO);
 - ответственный за ИТ-поддержку (администрирование) Программ;
 - сервис-деск Заказчика (групповой контакт).

Оказание услуг с параметрами, отличающимися от перечисленных в настоящем SLA выходит за рамки уровня обслуживания «Стандарт».