

Соглашение об уровне сервиса (SLA)

1. Техническая поддержка предусматривает консультирование по вопросам функционирования программных продуктов семейства «ОЛИМПОКС» (далее – СИСТЕМА).
2. Служба технической поддержки работает по рабочим дням с 09:00 до 18:00 по московскому времени ежедневно, кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней Российской Федерации).
3. В случае обнаружения неполадок в работе СИСТЕМЫ, возникших по независящим от пользователя причинам, последний вправе обратиться с соответствующим замечанием способами, указанными в п. 4 настоящего Соглашения.
4. Приоритетным каналом связи для обращения в техническую поддержку является электронная почта **hotline@termika.ru**, обращения по телефону **8 (495) 956-21-01, 8-800-511-06-22** являются менее приоритетными и рассматриваются как средство общения и общих консультаций. Обращения по иным каналам связи (например, WhatsApp, Telegram, Skype) не рассматриваются.
5. Решение вопросов, выходящих за рамки технической поддержки, необходимо адресовать соответствующим специалистам КГ «ТЕРМИКА».
6. Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в руководстве пользователя соответствующего программного продукта.
7. В обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.
8. Специалисты технической поддержки вправе запрашивать у пользователя информацию, касающуюся технических характеристик оборудования, на котором установлена СИСТЕМА.
9. Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления, регламентное время реакции и время на устранение проблемы указано 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, при которой СИСТЕМА не доступна для всех пользователей или выполнение ключевых функций системы вызывает критический сбой, препятствующий дальнейшей эксплуатации.	1 час	2 часа	14 часов
Уровень 2 Значительная ошибка	Ошибка, при которой СИСТЕМА в целом работоспособна, но при этом одна или несколько функций СИСТЕМЫ не выполняются или выполняются с ограничениями, которые не позволяют ее использовать в штатном режиме.	3 часа	4 часа	24 часа

<p>Уровень 3 Незначительная ошибка</p>	<p>Ошибка, при которой СИСТЕМА обеспечивает штатное функционирование, но при этом одна или несколько его функций выполняются с ограничениями или с результатом отличным от штатного поведения. При этом для такой функции существует путь получения желаемого результата другим путем.</p>	<p>3 часа</p>	<p>4 часа</p>	<p>40 часов</p>
<p>Уровень 4 Консультация</p>	<p>Ситуация, при которой СИСТЕМА обеспечивает штатное функционирование, но у пользователя есть консультационные вопросы по эксплуатации СИСТЕМЫ.</p>	<p>3 часа</p>	<p>4 часа</p>	<p>14 часов</p>
<p>Уровень 5 Пожелания по доработке</p>	<p>Пользователь высказывает рациональные предложения по улучшению функциональных возможностей СИСТЕМЫ или описывает отклонения функций от локальных или федеральных нормативных требований</p>	<p>3 часа</p>	<p>4 часа</p>	<p>В соответствии с графиком выпуска новых релизов</p>