

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 1. Техническое обслуживание

- 1.1. Соглашение об уровне обслуживания (*далее – Соглашение*) определяет условия и порядок технического обслуживания.
- 1.2. Исполнитель вправе изменять Соглашение в одностороннем порядке.
- 1.3. Исполнитель уведомляет заказчика об изменении Соглашения не менее, чем за 10 рабочих дней до вступления их в силу.
- 1.4. Техническое обслуживание включает в себя техническую поддержку, профилактические и аварийные работы, а также оценку качества технического обслуживания.

### 2. Техническая поддержка

- 2.1. Исполнитель предоставляет заказчику консультации по вопросам технического взаимодействия сторон, необходимого для оказания услуг (*далее – поддержка*).
- 2.2. Поддержка решает вопросы:
  - частичного и полного перерыва в оказании услуг, возникших по причине технического взаимодействия сторон,
  - конфигурирования программ исполнителя,
  - обеспечения превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций,
  - другие технические, связанные с использованием программ и оборудования.
- 2.3. Стоимость поддержки включена в стоимость оказания услуг.
- 2.4. Поддержка оказывается в соответствии с условиями поддержки.

### 3. Условия поддержки

	<b>Критическая проблема</b>	<b>Серьезная проблема</b>	<b>Незначительная проблема</b>	<b>Общий вопрос/ консультация</b>
<b>Приоритет Запроса</b>	0	1	2	3
<b>Часы доступа</b>	В рабочее время	В рабочее время	В рабочее время	В рабочее время
<b>Период реагирования</b>	3 часа	6 часов	1 рабочий день	1 рабочий день
<b>Время восстановления работы</b>	8 часов	12 часов	4 рабочих дня	-
<b>Время решения проблемы</b>	20 рабочих дней	40 календарных дней	60 календарных дней	-

## Описание проблем с примерами

<b>Критическая проблема</b>	Технический сбой, который приводит или с большой вероятностью может привести к полному или частичному перерыву в предоставлении услуг	Недоступность API; Полная недоступность отдельного вызова, возвращаются только ошибки;
<b>Серьезная проблема</b>	Технический сбой, который приводит к снижению качества услуг, но не приводит к перерыву в их оказании	Значительное увеличение времени обработки запросов, выше заранее оговоренных; Недоступность одного из источников в комплексном вызове, включающем множество источников; Некорректная работа вызова, изменился формат ответа, или некоторые поля не вернулись; Превышение лимита запросов в секунду/минуту, ошибка "Лимит запросов превышен".
<b>Незначительная проблема</b>	Технический сбой, который не влияет на качество услуг	Незначительное увеличение времени обработки запросов, в пределах заранее оговоренных; Просьба сменить ключи доступа к сервису; Данные заказчика и источника не совпадают.
<b>Общий вопрос</b>	Запросы, не связанные со сбоями, в том числе уточнение функционально-технических возможностей, процедур технического обслуживания и эксплуатации, конфигурирование, профилактика аварийности, настройки, прочее	Уточнения по времени обработки запросов; Вопросы по интеграции новых вызовов; Вопросы по документации.

### 4. Контакты для связи сторон и рабочее время

- 4.1. Исполнитель оказывает поддержку по электронной почте, e-mail: support@iidx.ru.
- 4.2. Контакты для оказания поддержки запрещено передавать третьим лицам.
- 4.3. Рабочее время оказания поддержки – рабочие дни с 09-00 до 18-00 по московскому времени.
- 4.4. Стороны обязаны находиться в контакте друг с другом до решения проблемы.

## **5. Порядок обращения за технической поддержкой**

- 5.1. При возникновении технического сбоя или общего вопроса заказчик направляет запрос исполнителю с описанием возникшей проблемы (*далее – запрос*).
- 5.2. Исполнитель в течение Периода реагирования принимает запрос и сообщает об этом заказчику в ответном письме.
- 5.3. В ответном письме указывается:
  - присвоенный уникальный номер запроса,
  - соответствующий приоритет,
  - назначенный специалист исполнителя.
- 5.4. Заказчик вправе просить о повышении приоритета запроса. Окончательное решение принимает исполнитель.
- 5.5. Оказание поддержки заключается в предоставлении информации по вопросу заказчика (*далее – Рекомендации*).

## **6. Оказание поддержки**

- 6.1. Заказчик обязан выполнять все Рекомендации исполнителя.
- 6.2. Для ответа на общие вопросы исполнитель предоставляет Рекомендации в виде соответствующих дополнительных сведений.
- 6.3. Для решения проблем (приоритет 0 – 2) исполнитель предоставляет заказчику Рекомендации, позволяющие устранить технический сбой и продолжить оказание услуг без каких-либо ограничений.  
Рекомендации для решения проблемы предоставляются в течение Времени решения проблемы.
- 6.4. Если невозможно быстро решить проблему, исполнитель вправе предоставить заказчику Рекомендации, позволяющие продолжить оказание услуг до полного решения проблемы (*далее – временное решение*).  
Рекомендации для временного решения предоставляются в течение Времени восстановления работы.
- 6.5. Заказчик вправе требовать оформить Рекомендации в виде отчета с подписью уполномоченного представителя исполнителя.
- 6.6. Работа по запросу прекращается, если в течение 1 рабочего дня заказчик аргументированно не уведомит исполнителя об обратном.
- 6.7. Время, прошедшее между предоставлением Рекомендаций и уведомлением о том, что запрос не закрыт, не учитывается как Время решения проблемы.

## **7. Информация о проблеме и рекомендации об устранении**

- 7.1. Заказчик по требованию исполнителя обязан передать ему все необходимые материалы, требуемые для анализа ситуации и выяснения причины сбоя, в том числе:
  - детальное описание предыстории возникшего сбоя,
  - описание самостоятельных действий заказчика для решения проблемы,
  - информацию о работе вспомогательного оборудования.
- 7.2. Заказчик обязан предоставить необходимые материалы в течение 1 рабочего дня с даты получения требования от исполнителя.
- 7.3. Если заказчик по любой причине не предоставил необходимые материалы по запросу с приоритетом 3, исполнитель вправе закрыть запрос и не предоставлять по нему Рекомендации.

- 7.4. Если проблема закрытого запроса появляется реже 1 раза в 3 дня, исполнитель предоставляет план действий по сбору необходимых материалов при её повторном появлении или рекомендации по предотвращению появления подобных проблем.

## **8. Профилактические работы**

- 8.1. Профилактическое обслуживание или профилактика – проведение плановых технических работ для модернизации или профилактики аварий.
- 8.2. Во время профилактики исполнитель вправе частично или полностью прерывать оказание услуг.
- 8.3. Исполнитель проводит профилактику своими силами и за свой счет.
- 8.4. Исполнитель информирует заказчика о профилактическом обслуживании не менее, чем за 5 рабочих дней.
- 8.5. Сообщения о проведении профилактики исполнитель рассылает с адреса: help@iidx.ru.
- 8.6. Профилактическое обслуживание проводится в период с 23:00 до 07:00 часов по московскому времени.
- 8.7. Общее время профилактики не может превышать 10 часов в течение календарного месяца.

## **9. Аварийные работы**

- 9.1. Аварийные работы – работы по устранению технических сбоев в программах и оборудовании исполнителя.
- 9.2. Во время аварийных работ исполнитель вправе частично или полностью прерывать оказание услуг.
- 9.3. Исполнитель проводит аварийные работы своими силами и за свой счет.
- 9.4. Исполнитель информирует заказчика об аварийных работах в течение 1 рабочего дня после их начала.
- 9.5. Сообщения об аварийных работах исполнитель рассылает с адреса: help@iidx.ru.

## **10. Оценка качества технического обслуживания**

- 10.1. Оценка качества технического обслуживания позволяет сравнить фактические условия технического обслуживания с гарантированными Соглашением.
- 10.2. Оценка может производиться сторонами в:
- автоматическом режиме с применением аппаратно-программных средств,
  - неавтоматическом режиме, «ручным методом».