

Параметры услуг

Уровень обслуживания (SLA)

Редакция 2.00 от «11» апреля 2016 года

Основные параметры

	Вариант обслуживания	
	«Минимум»	«Стандарт»
Язык взаимодействия	Русский язык	
Средства связи		
электронная почта:	deductor@basegroup.ru	
Сайт в Интернет:	http://basegroup.ru/	
телефон/факс:	не предусмотрено	
г. Рязань		+7 (4912) 240977, 240699
г. Москва		+7 (495) 222-7117
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:		

	Вариант обслуживания	
	«Минимум»	«Стандарт»
Замена в случае повреждения	не предусмотрено	предусмотрено
Обновление лицензий:		
Предоставление новой версии	не предусмотрено	предусмотрено
Объектов и Представителей Пользователя		
Объектов	1	3
Представителей	2	6

Сроки реагирования

Вариант обслуживания	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 Deductor Studio/Viewer/Warehouse,)				

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.

Вариант обслуживания	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
Стандарт	Критичное	1	4	24
Стандарт	Не критичное	1	8	40
Минимум	Не критичное	8	16	56
Инцидент (с Deductor Analytic Server/Integration Server)				
Стандарт	Критичное	1	4	16
Стандарт, Минимум	Не критичное	1	8	40
Инцидент (с прикладным решением)				
Стандарт	Критичное	1	4	24
Стандарт, Минимум	Не критичное	1	8	40
Запрос				
Стандарт	Критичное	8	8	24
Стандарт, Минимум	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				
4				
5				
6				

Примечание:

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).