1. **Соглашение**

Данное соглашение является приложением к Лицензионному договору и определяет Условия технической поддержки, доступность технической поддержки и порядок обновления версий ПО.

1. **Определения**

**Согласованное время регистрации обращений (СВРО)** – указывает время, в которое возможно обращение в службу технической поддержки. Например, 24x7 (круглосуточно, семь дней в неделю). Обращения регистрируются через тикет систему.

**Согласованное время поддержки (СВП)** – указывает время, в которое оказываются услуги по технической поддержке. Например, 8x5 (10:00-18:00, Пн-Пт), 8x7 (10:00-18:00, Пн-Вс), 24x7 (круглосуточно, Пн-Вс).

Если не указано иное, временная зона (MSK).

**Время реакции** – измеряется как время между получением сигнала от системы мониторинга или от пользователя по средствам тикет системы о предполагаемом нарушении работоспособности, с одной стороны и началом работ по восстановлению доступности услуги с другой. Отсчет времени ведется в рамках СВП.

1. **Контактные данные**

* Техническая поддержка осуществляется ООО "ВАС Экспертс"
* Телефон технической поддержки: **8-800-777-00-14**
* E-mail: [sd@vas.expert](mailto:sd@vas.expert)
* Описание правил взаимодействия с поддержкой: <https://wiki.vasexperts.ru/doku.php?id=dpi:techsupport_info:start>
* Для SnS-CKAT-24X7X4-1Y согласуется дополнительный канал взаимодействия вне рабочего времени.

1. **Уровень обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Типы поддержки | | |
| Сокращение | **Part Number** | **Описание** |
| NBD | SnS-CKAT-NBD-1Y | Подписка на обновления и техническую поддержку (SnS, NBD, 1год) |
| 8X5X8 | SnS-CKAT-8X5X8-1Y | Подписка на обновления и техническую поддержку (SnS, 8x5x8, 1год) |
| 24X7X4 | SnS-CKAT-24X7X4-1Y | Подписка на обновления и техническую поддержку (SnS, 24x7x4, 1год) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Целевые параметры уровня обслуживания | | | | |
|  | NBD | 8X5X8 | 24X7X4 | |
| Параметр | **Характеристика** | | | |
| Согласованное время регистрации обращений (СВРО) | 24 x 7 | 24 x 7 | | 24 x 7 |
| Согласованное время поддержки (СВП) | 8 x 5 | 8 x 5 | | 24 x 7 |
| Время реакции на инцидент, в зависимости от приоритета  Измеряется в рабочих часах | |  | |  |
| 1-Очень высокий | 24 часа | 8 часов | | 4 часа |
| 2-Высокий | 24 часа | 8 часов | | 4 часа |
| 3-Средний | 24 часа | 8 часов | | 4 часа |
| 4-Низкий | 24 часа | 8 часов | | 8 часов |

1. **Ограничения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * 1. Услуга предоставляется Клиенту со следующими ограничениями: | | | |
| Параметр | **Ограничение** | | |
| Количество контактных лиц Клиента | Не более 2 человек | | |
|  | NBD | 8X5X8 | 24X7X4 |
| Количество обращений в неделю со средним и низким приоритетом | 2 | 4 | 6 |

Классификация приоритета обращения осуществляется сотрудником технической поддержки ВАС Экспертс. Оператор имеет возможность при создании заявки указать рекомендуемый приоритет.

1. **Рекомендации по эксплуатации и мониторингу системы**

Оператор должен самостоятельно осуществлять мониторинг системы с учетом рекомендации производителя ПО.

Оператор должен выполнять рекомендации по эксплуатации от производителя ПО.

1. **Порядок обновления версии программного обеспечения СКАТ**

Обновление версии программного обеспечения СКАТ на актуальную доступно всем Клиентам с действующей технической поддержкой.

Обновление ПО СКАТ DPI на конечном устройстве производится силами оператора, рекомендуется выполнять в часы наименьшей нагрузки.

Установка и обновление дополнительного ПО предоставляемого ВАС Экпертс производится силами оператора, рекомендуется выполнять в часы наименьшей нагрузки.

1. **Дополнительные возможности в рамках технической поддержки**

Использование сервиса по автоматической загрузке списков с помощью ЭЦП провайдера.

1. **Стоимость дополнительных работ**

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. Перечень и стоимость Работ | |
| Вид работ | **Цена (руб.)** |
| Инсталляция ПО СКАТ | 0 |
| Обновление и перенос лицензии ПО СКАТ | 0 |
| Конфигурирование модуля QoE | 0 |
| Контроль проведения работ с ПО СКАТ силами клиента | 0 |
| Работа ИТ специалиста (час) | 2 000 |
| Работа старшего ИТ специалиста (час) | 2 500 |
| *Работы проводятся по предварительной заявке Заказчика в рамках согласованного объема.*  *Все цены за Работы и Услуги указаны в рублях РФ и включают НДС.* | |

1. **Подписи сторон**

|  |  |
| --- | --- |
| Генеральный директор | Генеральный директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
| М.П. | М.П. |