

Приложение № 5

к Договору № _____ от «___» _____, г.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. Общее описание технической поддержки.

Услуги технической поддержки – комплекс мероприятий, направленный на обеспечение непрерывной работы и поддержание максимального уровня доступности поставляемого оборудования и программного обеспечения.

Данный комплекс мероприятий предоставляет полный спектр услуг по поддержке, а в случае возникновения инцидентов гарантирует минимизацию времени простоя.

Наименование услуг	Режим обслуживания
Инцидентная поддержка	24x7
Технические консультации	8x5
Изменение конфигурации	8x5 (при необходимости проведения технических работ дата и время согласуются отдельно)
Плановое техническое обслуживание	8x5 (при необходимости установки новых релизов и пакетов исправлений дата и время согласуются отдельно)

Предложенные услуги предоставляют следующие возможности:

- 1.1. Круглосуточный прием обращений (0:00-24:00 ежедневно) локальной технической поддержкой на узбекском и русском языках с помощью ITSM-системы, по телефону, электронной почте;
- 1.2. Диагностика неисправностей системы дистанционно по телефону, электронной почте, через удаленное соединение, предоставленное заказчиком, посредством встроенного функционала call home либо иным согласованным способом;
- 1.3. Проведение профилактических работ в соответствии с рекомендациями вендора;
- 1.4. Разработка конфигураций и её применение на системе в соответствии с техническим заданием заказчика;
- 1.5. Работа с технической поддержкой производителей осуществляется сотрудниками поставщика услуг;
- 1.6. Время реакции на обращение не более 1 часа.

2. Состав и условия предоставления услуг

2.1. Услуги технической поддержки предоставляются Заказчику с помощью ITSM-системы, по телефону, электронной почте, с использованием защищенного удаленного доступа к площадке Заказчика или на месте эксплуатации оборудования, либо иным согласованным способом.

2.2. Предлагаемые услуги состоят из следующих компонентов:

- **Технические консультации:**

Консультации – удаленное консультационное и информационное сопровождение Заказчика по вопросам эксплуатации оборудования и программного обеспечения. Консультанты поставщика услуг доступны в рабочее время (8x5) по любому из доступных каналов связи.

- **Инцидентная поддержка:**

Инцидентная поддержка позволяет осуществлять комплекс мероприятий по устранению неисправностей компонентов ИТ-инфраструктуры Заказчика по любому из доступных каналов связи с конечной целью выявления причин возникших неисправностей в оборудовании и/или ПО. В случае возникновения сложных технических вопросов возможно привлечение специалистов организации – производителя сотрудниками исполнителя от имени клиента. Услуги оказываются в режиме 24x7 по любому из доступных каналов связи, или при необходимости в месте эксплуатации оборудования.

- **Выездное обслуживание на месте эксплуатации оборудования (On-site);**

Выездное обслуживание on-site предоставляет Заказчику возможность получить техническую поддержку в месте эксплуатации оборудования, а также предоставление консультаций по эксплуатации, диагностики неисправностей аппаратной части оборудования в случаях, когда это не удалось осуществить удаленно.

Обязанности Заказчика по предоставлению выездного обслуживания on-site:

- подтверждение необходимости выезда со стороны уполномоченного ответственного лица Заказчика путем создания заявки на выезд;
- предоставление допуска сотрудников исполнителя на объекты, для которых будет осуществляться услуга выезда on-site;
- предоставление сотрудникам исполнителя доступа в интернет на объекте.

Услуга предоставляется в режиме 8x5x2NBD (2 Next Business Day) – прибытие специалиста Исполнителя в течении двух рабочих дней после принятия решения о необходимости выезда. Количество выездов в данном предложении ограничено 2 (два) выездами в год.

- **Изменение конфигурации;**

Данная услуга подразумевает внесение изменений в настройки обслуживаемого оборудования в соответствии с техническим заданием, полученным от Заказчика. Исполнителями являются сотрудники исполнителя.

Обслуживание производится в режиме 8x5 в удаленном режиме или оффлайн на объекте заказчика по требованию.

- **Плановое техническое обслуживание;**

Услуга включает в себя проведение регламентных мероприятий по диагностике текущего состояния компонентов инфокоммуникационной системы Заказчика. График и периодичность проведения планового технического обслуживания формируется в соответствии с рекомендациями производителей, а также по согласованию с Заказчиком.

Профилактика включает в себя выполнение работ по установке рекомендуемых производителем версий ПО.

2.3. Условия предоставления услуг:

- Прием запросов Заказчика через ITSM-систему, по телефону, e-mail осуществляется ежедневно и круглосуточно.

2.4. Правила подачи заявок в службу сервиса:

- С помощью ITSM-системы: (указать URL);
- По телефонам горячей линии: (указать номера телефонов);
- По электронной почте (указать адрес электронной почты):

2.5. Необходимая информация для открытия сервисного запроса в службе сервиса:

- приоритет проблемы согласно Таблице № 1;
- наименование организации Заказчика;
- имя, Фамилию и должность ответственного сотрудника;
- телефон и e-mail ответственного сотрудника;
- в случае неисправности оборудования:
 - наименование и парт-номер оборудования, по которому имеются проблемы;
 - серийный номер оборудования;
 - адрес места размещения оборудования;
 - описание неисправности, вопроса или проблемы.
- в случае проблем в работе ПО:
 - название версию и редакцию ПО;
 - описание неисправности, вопроса или проблемы.

2.6. Приоритет запроса устанавливается уполномоченным Контактным лицом Заказчика при регистрации запроса.

2.7. Исполнитель имеет право понизить приоритет проблемы, если в процессе диагностики неисправности выяснится, (а) что заявленный Заказчиком приоритет не соответствует реальному уровню проблемы, (б) что Заказчик не выделил соответствующие ресурсы для диагностики неисправности. После понижения приоритета проблемы Исполнитель обязан оповестить Заказчика.

2.8. Таблица приоритетов запросов.

Таблица №1

Приоритет	Наименование	Описание
Приоритет 1	Критический	Оборудование и/или ПО целиком неработоспособно и это критически влияет на работу всей ИТ инфраструктуры Заказчика.
Приоритет 2	Сильное влияние	Работоспособность оборудования и/или ПО серьезно ухудшилась или оборудование работает с периодическими

		сбоями, и это определенным образом влияет на работоспособность вес ИТ инфраструктуры Заказчика.
Приоритет 3	Слабое влияние	Работоспособность оборудования и/или ПО незначительно ухудшилась, но основные процессы работают стандартным образом, и это практически не влияет на работоспособность вес ИТ инфраструктуры Заказчика.
Приоритет 4	Запрос на информацию	Необходима информация или консультация специалиста по вопросам эксплуатации оборудования. Негативное воздействие на оборудование отсутствует.

Таблица №2

Заявка		Критический	Сильное Влияние	Слабое Влияние	Запрос на Информацию
Техническое сопровождение	Режим обслуживания	24x7	24x7	8x5	8x5
	Время реакции (не более)	1 час	1 час	1 час	1 час
	Время восстановления	12 часов	24 часа	7 РД	-
	Время решения	2 РД	5 РД	10 РД	10 РД

Обозначения:

РЧ – рабочие часы

РД – рабочий день

2.9. **Режим обслуживания** - режим работы технических инженеров службы поддержки Исполнителя;

2.10. **Время реакции** – максимальный период времени с момента уведомления о возникшей неисправности Заказчиком, службы поддержки Исполнителя, в течение которого сервисные инженеры Исполнителя должны приступить к процедуре выявления неисправности удаленно;

2.11. **Время восстановления** – промежуток времени с момента уведомления о возникшей неисправности Заказчиком службы поддержки Исполнителя до момента восстановления частичного функционирования оборудования, или поиска обходного решения позволяющего снизить влияние возникшей неисправности на инфокоммуникационные системы Заказчика.

2.12. **Время решения** - означает промежуток времени с момента уведомления Заказчиком службы поддержки Исполнителя до момента предоставления Заказчику решения по устранению проблемы.

2.13. Ограничения в предоставлении услуг:

2.13.1. В нижеперечисленных случаях Время предоставления ответа приостанавливаются на время необходимое Заказчику или Исполнителю для осуществления следующих действий:

- Для организации Заказчиком доступа на оборудование специалистов Исполнителя;

- Для приезда специалиста Исполнителя к месту эксплуатации оборудования, в случае возникновения данной необходимости;
- Для Заказчика на время, необходимое для замены/ремонта оборудования или его компонентов, в случае определения аппаратной неисправности устройства;
- Для Заказчика на время, необходимое для доставки оборудования или его компонентов из подменного фонда ЗИП при его наличии у Заказчика, к месту эксплуатации оборудования, в случае определения аппаратной неисправности устройства;
- Для Заказчика, на время необходимое для устранения ошибок и неисправностей в работе смежных систем, препятствующих корректной работ обслуживаемого оборудования и ПО.
- В случае, если для продолжения работы над проблемой или инцидентом Исполнителю необходимо обратиться к производителю, но у Заказчика отсутствуют приобретенная техническая поддержка Производителя, Исполнитель не несет ответственности за неисполнение сроков решения до момента предоставления необходимых ресурсов и доступов.

Заказчик
АКБ «НАМКORBANK»
Председатель Правления Банка
Жураев Б.Т.

Исполнитель

подпись и печать

подпись и печать