## SLA системы телефонии Genesys Engage для проекта TezbankвАКБ “Hamkorbank”

1. Назначение и область применения

Данный документ устанавливает требования к уровню технической поддержки (SLA) системы телефонии Genesys Engage в рамках тендера АКБ «Hamkorbank». SLA регламентирует порядок предоставления услуг технической поддержки, сроки реагирования, восстановления и ответственности Исполнителя.

2. Термины и определения

- ПО – система телефонии Genesys Engage.

- Инцидент – событие, нарушающее нормальную работу системы.

- Время реакции – промежуток времени с момента регистрации запроса до начала работ.

- Время восстановления – период, за который устраняется инцидент или предоставляется обходное решение.

- Критичность инцидента – степень влияния инцидента на бизнес-процессы банка.

- SLA – соглашение об уровне предоставляемых услуг.

3. Уровни поддержки

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень критичности | Описание | Время реакции | Время восстановления | Режим поддержки |
| 1. Критичный | Полная неработоспособность системы, остановка бизнес-процессов. | 30 минут | 4 часа | 24х7 |
| 2. Средний | Частичная неработоспособность отдельных функциональных модулей системы, снижение производительности системы. | 1 час | 8 часов | 24х7 |
| 3. Низкий | Некритические проблемы. | 4 часа | 3 дня | 8х5 |

4. Типы обращений и порядок эскалации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип обращения | Описание | Время реакции | Время решения |
| Инцидент | Отклонение в работе системы, требующее немедленного устранения. | Согласно уровню критичности | Согласно регламенту уровней поддержки |
| Запрос | Консультации, запросы информации, помощь в настройке или обновлениях. | 2 часа | 3 дня |
| Регламентные работы | Плановые работы: установка обновлений, аудит системы. | По согласованию | По согласованию |

Эскалация инцидентов:

1. Первый уровень: Специалист технической поддержки Исполнителя.

2. Второй уровень: Руководитель технической поддержки.

3. Третий уровень: Руководство Исполнителя.

5. Обязанности Исполнителя

- Регистрация всех заявок и инцидентов в системе управления инцидентами.

- Обеспечение 24/7 технической поддержки с круглосуточным приемом заявок.

- Устранение инцидентов в оговоренные сроки.

- Регулярное предоставление отчетов о текущих и завершенных инцидентах (ежемесячно).

- Установка обновлений ПО в рамках технической поддержки.

- Проведение аудита технического состояния ПО (ежеквартально).

6. Обязанности Заказчика

- Назначение ответственного сотрудника для взаимодействия с Исполнителем.

- Предоставление удаленного доступа к инфраструктуре банка в рамках ИБ-политик.

- Своевременное предоставление информации о проблемах и заявках.

7. Время и каналы взаимодействия

- Каналы связи:

- Телефон горячей линии: [номер]

- Электронная почта: [email]

- Система тикетов: [URL/система]

- Прием заявок: круглосуточно (24/7).

8. Контроль качества и отчетность

Исполнитель обязуется:

- Ежемесячно предоставлять отчеты по количеству инцидентов, времени реакции и восстановления.

- Анализировать причины повторяющихся проблем и предлагать решения для их устранения.

9. Условия ответственности

В случае несоблюдения SLA Исполнитель выплачивает штраф:

* Для критичных инцидентов: 0,05% от стоимости договора сопровождения в месяц за 1 час простоя.
* Для средних: 0.01% от стоимости договора сопровождения в месяц за 1 час простоя.

Максимальная сумму штрафа в месяц не более 15% от месячной стоимости договора.

10. Доступность системы

Уровень доступности системы (uptime) должен составлять не менее 99,9%, что соответствует максимальному допустимому времени простоя не более 43х минут в месяц. Под доступностью понимается непрерывная работоспособность программного комплекса системы, за исключением простоев, вызванных внешними факторами, такими как неисправности в аппаратном обеспечении или сбои в работе интегрированных внешних систем.