Приложение № 5 к Договору № \_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, г.

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**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 и режим обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг** | **Режим обслуживания** |
| Инцидентная поддержка | 24х7 |
| Технические консультации | 8х5 |
| Изменение конфигурации | 8х5 (с согласованием даты и времени) |
| Плановое техническое обслуживание | 8х5 (по графику и согласованию) |

**Показатели SLA и штрафные санкции**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Время реакции** | **Время восстановления** | **Время решения** | **Штраф за нарушение SLA** |
| **Критический** (полный отказ системы) | 1 час | 6 часов | 2 рабочих дня | 0,5% от суммы контракта за каждые 6 часов просрочки |
| **Сильное влияние** (системные сбои) | 1 час | 12 часа | 5 рабочих дней | 0,3% от суммы контракта за каждые 12 часов просрочки |
| **Слабое влияние** (незначительные сбои) | 2 час | 7 рабочих дней | 10 рабочих дней | 0,1% от суммы контракта за каждый день просрочки |
| **Запрос на информацию** | 4 час | - | 10 рабочих дней | - |

*Штрафные санкции суммируются, но не могут превышать 5% от общей суммы контракта за один отчетный месяц.*

**Выездное обслуживание on-site**

Выездное обслуживание предоставляется в режиме **8х5х2NBD (Next Business Day)** – прибытие специалиста в течение **2 рабочих дней** после подтверждения заявки. Количество выездов ограничено **8 выездами в год**.

**Дополнительные условия:**

* Заказчик может запросить **дополнительные выезды**, оплачиваемые отдельно.
* В случае невозможности диагностики удаленно, заказчик должен обеспечить доступ к оборудованию на месте.

**Изменение конфигурации**

Изменение конфигурации производится **в режиме 8х5**, но при необходимости срочных изменений в нерабочее время возможна **доплата за выполнение работ 24/7**.

**Общие условия**

* Прием заявок через ITSM-систему, телефон, email.
* SLA может быть пересмотрен в случае значительных изменений в системе.
* Исполнитель обязан вести учет нарушений SLA и предоставлять отчет заказчику ежемесячно.

**Ограничения ответственности**

Исполнитель не несет ответственности за нарушение SLA в следующих случаях:

* Отсутствие доступа к оборудованию для диагностики.
* Необходимость замены комплектующих, поставка которых занимает дополнительное время.
* Инциденты, вызванные некорректной эксплуатацией оборудования заказчиком.

**Заключительные положения**

Данное соглашение вступает в силу с момента подписания и является неотъемлемой частью договора № \_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заказчик**  **АКБ «HAMKORBANK»**  **Председатель Правления Банка**  **Жураев Б.Т.** |  | **Исполнитель** |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **подпись и печать** |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **подпись и печать** |