

SLA системы дистанционного банковского обслуживания юридических лиц АКБ «Hamkorbank»

1. Назначение и область применения

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

2. Термины и определения

- ПО – программное обеспечение системы ДБО.
- 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	24x7
2. Средний	Частичная неработоспособность отдельных функциональных модулей системы, снижение производительности системы.	1 час	8 часов	24x7

3. Низкий	Некритические проблемы.	4 часа	3 дня	8x5
-----------	-------------------------	--------	-------	-----

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).

- Анализ политик безопасности и рекомендаций по оптимизации (2 раза в год).

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 сумма 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.