

Соглашение об уровне оказываемых Услуг

Настоящее Приложение устанавливает согласованные Сторонами параметры качества оказываемых по Услуг.

Система поддержки EDIWEB (EdiHelp) — тикет-система обработки Тикетов Участника, созданных им в Личном кабинете по адресу в сети Интернет <https://support.ediweb.com>, имеющий уникальный номер и содержащий обращение к Оператору по вопросам сервисного обслуживания, а также информацию по последующему взаимодействию Участника и Оператора вплоть до разрешения обращения Участника и закрытия Тикета.

Рабочий день Оператора — с 9:00 до 18:00 7/365 (время МСК), без учета выходных и праздничных дней, установленных законодательством РФ.

Тикет — элемент Системы поддержки, имеющий уникальный номер и содержащий обращение Участника к Оператору по вопросам обеспечения параметров качества Услуг, а также информацию по последующему взаимодействию Участника и Оператора вплоть до разрешения обращения и закрытия тикета.

1. Общие параметры оказания Услуг:

№п.	Контрольный параметр	Целевое значение	Комментарий
1	Время предоставления сервиса	24 часа 7 дней в неделю	Период времени, в течение которого предоставляется сервис.
2	Первичная реакция на обращение	30 минут в течение Рабочего дня Исполнителя с момента регистрации обращения	Период времени, в течение которого дается первичная обратная связь
3	Время приема обращений	24 часа 7 дней в неделю	Период времени, в течение которого выполняется прием и регистрация обращений.
4	Период выполнения плановых профилактических работ	2 раза в месяц общим объемом не более 5 часов в месяц во временной период: 15:00 — 20:00	Период времени, в течение которого могут выполняться плановые профилактические работы.
5	Время предоставления технической поддержки		
5.1	Критический	В течение Рабочего дня Оператора с момента получения первичного анализа или первичной реакции на заявку	Период времени, в течение которого выполняются работы по зарегистрированным обращениям.
5.2	Важный		
5.3	Нормальный		
6	Время недоступности сервиса при проведении профилактических работ	60 часов в год	Максимальное суммарное время за год, в течение которого сервис может быть недоступен при проведении плановых и внеплановых профилактических работ.

2. Контрольные временные параметры предоставления Услуг:

№п.	Контрольный параметр	Целевое значение	Комментарий
1	Время уведомления об изменении каналов связи	5 Рабочих дней до вступления изменений в силу	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о смене каналов связи.
2	Время уведомления об изменении листа эскалации	5 Рабочих дней до вступления изменений в силу	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление об изменении листа эскалации
3	Время уведомления о проведении плановых профилактических работ	5 Рабочих дней до вступления изменений в силу	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о проведении плановых профилактических работ.
4	Время уведомления о проведении внеплановых работ	24 часа с момента начала проведения внеплановых работ	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о проведении внеплановых профилактических работ.
5	Время уведомления о сбоях	1 час с момента фиксации сбоя	Период времени, в течение которого должно быть направлено уведомление о сбоях.

3. Уровни приоритетов:

«Критический» — обмен документами не обеспечен. Наблюдается потеря функциональных возможностей, существенно влияющих на уровень сервиса.

«Важный» — обмен документами производится, но не в полном объеме. Наблюдается частичная потеря функциональных возможностей, влияющая на уровень сервиса.

«Нормальный» — обмен документами производится. Негативное влияние на обмен документами минимально / отсутствует или минимизировано предложенным временным обходным решением или требуется доработка функционала.

4. Иные условия:

Заказчик вправе направить обращение в Систему EdiHelp во внерабочее время Оператора в случае, если неисправность или нештатная ситуация имеет «Критический» приоритет. Такое обращение обрабатывается Дежурным специалистом Оператора. В случае обнаружения Участником критической неисправности или нештатной работы во внерабочее время Оператора, Участником направляется обращение по каналам связи, указанным в п.6, а также Участник информирует ответственных лиц Оператора путем звонка по номеру телефона +7 (812) 309 35 79.

При эскалации во внерабочее время Оператора, Участнику необходимо сообщить по телефону данные организации (ИНН, КПП), кратко описать ситуацию и сообщить номер обращения.

Целевые значения анализа и решения могут быть увеличены ввиду сложности поиска причин инцидента, получения удаленно. Оператор должен известить Участника не менее чем за 30 минут до истечения целевого значения и сообщить новый срок для анализа и решения инцидента.

5. Уровень сервиса:

№ п.	Контрольный параметр	Целевое значение	Комментарий
1	Время приема обращений	24 часа 7 дней в неделю	Период времени, в течение которого выполняется прием и регистрация обращений.
1.1	Рабочее время Исполнителя	Ежедневно с 9:00 до 18:00	Период времени, в течение которого ведется обработка обращений.
2	Время предоставления ответов технической поддержки	В течение Рабочего дня с момента получения первичного анализа или первичной реакции на заявку	Период времени, в течение которого выполняются работы по зарегистрированным обращениям.
3	Реагирование на метрики мониторинга	24 часа 7 дней в неделю	Период времени, в течение которого ведется контроль метрик

Приоритет	Целевое значение	Порядок устранения Инцидента
Критический	Анализ обращения - 8 рабочих часов с момента регистрации обращения	Период времени, в течение которого обращение по согласованным каналам связи, принимается в работу Оператором и в течение которого Участнику сообщаются результаты анализа, а также задаются уточняющие вопросы и, при необходимости, запрашивается удаленный доступ к оборудованию Участника для проведения дальнейшего анализа
	Получение решения - 13 рабочих часов с момента регистрации заявки	Период времени, после проведения анализа обращения, в течение которого Оператор должен устранить неисправность, или предложить временное или обходное решение для снижения приоритета.
Важный	Анализ обращения - 10 рабочих часов	Период рабочего времени Оператора, в течение которого обращение, полученное от Участника, принимается в работу и в течение которого Участнику сообщаются результаты анализа, а также задаются уточняющие вопросы и, при необходимости, запрашивается удаленный доступ к оборудованию Участника для проведения дальнейшего анализа проблемы.
	Получение решения - 19 рабочих часов с момента регистрации заявки	Период рабочего времени Оператора, после проведения анализа инцидента, в течение которого Оператор должен устранить инцидент, или предложить временное или обходное решение для снижения приоритета инцидента.
Нормальный	Анализ обращения - 56 рабочих часов	Период рабочего времени Оператора, в течение которого обращение, полученное от Участника по согласованным каналам связи, принимается в работу и в течение которого Участнику сообщаются результаты анализа, а также задаются уточняющие вопросы и, при необходимости, запрашивается удаленный доступ к оборудованию Участника для проведения дальнейшего анализа проблемы.
	Получение решения - 80 рабочих часов с момента регистрации заявки	Период времени, после проведения анализа обращения, в течение которого Оператор должен устранить неисправность.

6. Каналы связи с порядок взаимодействия:

Для регистрации и решения обращений используется Система поддержки EDIWEB. Обращения Участника принимаются и регистрируются Оператором по следующим каналам связи:

Личный кабинет EDIWEB (EdiHelp)	Актуальная информация по функционалу системы поддержки расположена https://ediweb.com/ru-ru/support/kb/1744
Телефоны	+7 (812) 309-35-79 (Санкт-Петербург) 8 (800) 777 78 01 (по всей России)

В случае, если требуется эскалация по обращению, а также при возникновении спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия, Участник может обратиться по следующим каналам связи (контакты расположены в порядке повышения уровня эскалации):

Профиль обращений	Контактная информация
Вопросы, касающиеся статуса заявки, прогнозного срока выполнения заявки, технической составляющей заявки	escalate_help@ediweb.ru +7 (812) 309 35 79 +7 (921) 448 39 60

В случае необходимости получения уточняющей информации по обращениям Участника, а также по другим техническим и организационным вопросам, Оператор использует контактные данные Участника (номера телефонов, адреса электронной почты), указанные Участником при Регистрации в Системе и/или в Личном кабинете. Участник обязуется поддерживать актуальность указанных контактных данных в Личном кабинете. В случае их изменения Участник обязан обновить информацию в Личном кабинете не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до вступления изменений в силу.

7. Минимальные требования, предъявляемые к оборудованию Участника:

- Процессор с тактовой частотой не менее: 2.4ГГц;
- Оперативная память не менее: 4 Гбайта;
- Свободное дисковое пространство не менее: 5 Гбайт;
- Операционная система: Microsoft. Microsoft® Windows 7; Microsoft® Windows 8; Microsoft® Windows 8.1; Microsoft® Windows 10; Microsoft® Windows Server 2008; Microsoft® Windows Server 2012; Microsoft® Windows Server 2012 R2;
- Подключение к сети Интернет по выделенному каналу либо по коммутируемым линиям связи с использованием модема (минимальная скорость подключения не менее 512 Кбит/сек, рекомендуемая скорость — от 1 Мбит/сек);
- Интернет-браузер, совместимый с плагином КриптоПро;
- В случае, если используется СКПЭП: КриптоПро CSP 4.0 или КриптоПро CSP 5.0.