Требования к сервисной поддержке

* Наличие Личного кабинета (web-портал).
* Консультации по работе функционала.

Возможность обратиться к Специалистам по различным аспектам работы функционала, а именно: о установка и базовая настройка;

о планирование архитектуры и взаимодействие компонентов;

о эксплуатация.

* Предоставление по запросу минорных и мажорных обновлений ПО.
* Консультационная поддержка и техническое сопровождение при установке обновлений ПО.
* Восстановление работоспособности устройства.

о ремонт устройств в случае их выхода из строя не по вине Покупателя (Заказчика) в срок, согласованный Сторонами;

о обеспечение подменным устройством на время ремонта, вышедшего из строя.

* Метрики сервисной поддержки устройств приведены в Таблице 1.

Таблица 1. Метрики сервисной поддержки

|  |  |
| --- | --- |
| Возможность доступа в личный кабинет | Круглосуточно, 365 дней в году |
| Возможность заведения кейсов в личном кабинете | Круглосуточно, 365 дней в году |
| Расписание обслуживания | с 10:00 до 18:00 по московскому времени, с понедельника по пятницу (за исключением нерабочих дней в Российской Федерации) |
| Время доступности сервиса | Ответ на звонок в течение 10 минут |
| Время реакции на инцидент в соответствии с приоритетом | Высокий (срочные работы) - 20 минут  Средний (технические консультации) - 60 минут  Низкий (общая настройка) - 60 минут |
| Порядок оказания услуг | Услуги оказываются удалённо |
| Ремонт устройств в случае их выхода из строя не по вине Покупателя (Заказчика) | Условия оговариваются. |
| Обеспечение подменным устройством на время ремонта | Сроки отгрузки со склада оговариваются |