

ТП УКМ 4

Перечень услуг / типы ТП	Тарифный план Standard	Тарифный план Comfort
Время обслуживания (рабочие часы)	9:30-18:30 ПН-ВС	7:00-20:00 ПН-ВС
Регистрация обращений и ошибок	Телефон, почта, личный кабинет	Телефон, почта, личный кабинет
Время реакции (время с момента регистрации до момента начала работы по заявке)	30 минут	30 минут
Исправление ошибок	Да	Да
Выпуск обновлений по исправлению ошибок	4 раза в год	4 раза в год
Решение критичных инцидентов	4 часа	2 часа
Решение инцидентов высокой степени влияния	24 часа	6 часов
Решение инцидентов средней степени влияния	48 часов	16 часов
Решение инцидентов степени влияния ниже средней	72 часа	24 часа
Решение инцидентов низкой степени влияния		72 часа
Консультации по вопросам эксплуатации и функционалу	Да	Да
Консультации по устранению сбоев	Да	Да
Предоставление обновлений	Да	Да
Обязательное наличие обученного персонала заказчика	Нет	Нет
Удаленный доступ к УКМ4	Прямой RDP, промежуточный RDP, VPN	Без ограничений по способу доступа (прямой RDP, промежуточный RDP, AmmyAdmin, VPN, AnyDesk, RADMIN и т.д.). При необходимости подключения разработчиков необходим доступ через прямой RDP, промежуточный RDP, VPN
Личный кабинет для обращений	Да	Да
Личный кабинет для доработок	Нет	Да
Поддержка кастомизированных печатных форм	Нет	Да
Отчеты по выполнению SLA	Нет	Да
Договор с ответственностью исполнителя по SLA	Да	Да
Прямой контакт с руководителем ТП для эскалаций	Нет	Да