

Дата опубликования текущей версии: 1 июля 2024 года

В данном Соглашении (далее - Соглашение) определены сроки и правила оказания услуг ООО «Стазис» (далее - Исполнитель) по сопровождению Программы для ЭВМ «Стазис», расположенной по адресу: <https://stasis-erp.ru> (далее - Программа), доступ к которой предоставлен на основании лицензионного договора.

Термины и определения

Инцидент	любое явление, выходящее за рамки нормальной работы Программы, прямо, косвенно или потенциально ведущее к остановке процессов Программы или негативно отражающееся на качестве ее функционирования
Вопрос	Инцидент отсутствует. Запрос о разъяснении работы текущего функционала Программы
Рабочее время	период с 10:00 до 19:00 по московскому времени в рабочие дни, определяемые в соответствии с трудовым законодательством РФ
Время реакции	период времени с момента регистрации Инцидента до назначения Исполнителя по Инциденту
Время предоставления обходного (временного) решения	период времени, с момента назначения Исполнителя для разрешения Инцидента до момента предоставления Заказчику обходного (временного) решения, за исключением времени, когда Исполнитель не мог исполнять свои обязательства по причине отсутствия информации, запрошенной ранее у Заказчика, или другим причинам, находящимся вне зоны ответственности Исполнителя
Полное решение Инцидента	полное восстановление всех сервисов Программы путем устранения корневой причины проблемы. Как правило, решение связано с устранением ошибок в конфигурации Программы, устранением последствий внешних влияний на Программу, Атак или решением ошибки в исходном коде Программы
Достаточная информация	набор достоверных данных об Инциденте, необходимый и достаточный для принятия решения о его регистрации либо для принятия решения об отказе в такой регистрации, а также, необходимый и достаточный для обеспечения начала работы Исполнителя по устранению Инцидента, т.е. содержащий однозначное и полное описание условий возникновения Инцидента

Иные термины применяются в значении, указанном в Правилах использования Программы (<https://policies.stasis-erp.ru/service-rules.pdf>) и лицензионном договоре.

1. Ограничения действия Соглашения

В рамках сопровождения исполнитель не разрабатывает и не дорабатывает функционал Программы. Все сроки, указанные в Соглашении, применимы к решению Инцидентов в веб-версии Программы. Инциденты, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала Программы передаются в отдел разработки Исполнителя. Сроки, указанные в SLA, не применяются для решения таких Инцидентов. Сроки решения Инцидентов, требующих доработки/разработки функционала Программы, согласовываются дополнительно, SLA содержит общие правила определения Времени реакции по подобным Инцидентам.

2. Скорость работы Программы и стабильность

Скорость обработки запроса на странице Пользователя	не более 1 секунды для 95% персентили
Общая работоспособность Программы	99,5% времени
Резервное копирование	не реже 1 (одного) раза в день и восстановление из резервной копии в случае потери базы

3. Профилактические работы

Исполнитель оставляет за собой право приостанавливать работу Программы для проведения профилактических работ, по возможности — в ночное время или выходные дни. В случае если для проведения профилактических работ потребуется более 3 (трех) часов в рабочее время, Исполнитель направляет уведомление об этом в официальном Telegram-канале Stasis-erp или на согласованную с Заказчиком электронную почту.

4. Приоритеты обработки запросов Заказчика

Заказчик при направлении запроса, в зависимости от критичности Инцидента присваивает ему один из следующих типов приоритетов:

Тип	Описание типа
Блокирующий	Невозможно начать работу с Программой Примеры: <ul style="list-style-type: none">• Ошибки, связанные с невозможностью работы с Программой, в том числе невозможно зайти в Личный кабинет, невозможно зарегистрироваться• Ошибки, связанные с потерей данных Пользователя, в том числе невозможно войти по действующему логину.
Критический	Проблема с корректностью контента Программы Ошибки в работе критического функционала Программы Примеры: <ul style="list-style-type: none">• Произведенные операции не отображаются в данных.• Не работает Программа (не отображается/выгружается информация, не работают кнопки и т.д.)• Проблема с корректностью контента Программы
Средний	Длительная задержка на отдельных страницах Программы. Примеры: <ul style="list-style-type: none">• Ошибки в некритичном функционале.• Ошибки, не мешающие корректной работе Пользователей.• Ошибки, воспроизводимые только в определенном браузере.
Небольшой	Функционал Программы работает корректно, исправление ошибки может улучшить работу пользователей с Программой. Примеры: <ul style="list-style-type: none">• После сохранения Контента не всплывает окно с уведомлением о том, что сохранение прошло успешно.
Вопрос	Исполнитель направляет уведомление о предполагаемом времени ответа и ответ по адресу, с которого поступил Вопрос

5. Действия Исполнителя по Инциденту

Условие	Действие
Обнаружение Инцидента и/или получение Достаточной информации о нем	Постановка задачи в таск-трекере, с указанием приоритета. Приемка задачи по устранению Инцидента в работу и назначение исполнителя
Доступ к Программе остался, но Инцидент затрагивает всех пользователей Программы	В течение 20 минут с момента получения информации об Инциденте Исполнитель размещает уведомление о нем в Telegram-канале
Доступ к Программе массово отсутствует	Исполнитель демонстрирует уведомление об Инциденте, причинах и приблизительных сроках восстановления доступов, при попытке открыть любую страницу
Инцидент затронул определенных Пользователей	Обращение Пользователя автоматически фиксируется в системе обработки обращений Исполнителя. Исполнителя информирует об устранении Инцидента этих Пользователей.
В течение 3 (трех) часов Исполнителю не удается устранить Блокирующий Инцидент	При Блокирующем Инциденте Исполнитель делает массовую почтовую рассылку по всем владельцам активных аккаунтов в Программе, с информацией о сбое, причинах и приблизительных сроках восстановления.
Процесс решения Инцидента	О блокирующих Инцидентах новой информации по их решению Исполнитель информирует в Telegram-канале. При всех иных Инцидентах Исполнитель направляет информацию по адресу, с которого поступило обращение.

6. Время ¹

¹ Кроме Инцидентов, требующих разработки / доработки функционала Программы

Приоритет	Время реакции	Время предоставления обходного (временного) решения	Полное решение Инцидента
Блокирующий	20 минут	Обходное (временное) решение предоставляется при наличии возможности. О времени и возможности его представления Исполнитель сообщает за Время реакции	1- 4 часа
Критический	2 часа	Обходное (временное) решение предоставляется при наличии возможности. О времени и возможности его представления Исполнитель сообщает за Время реакции	4-8 часов
Средний	6 часов	Обходное (временное) решение предоставляется при наличии возможности. О времени и возможности его представления Исполнитель сообщает за Время реакции	5 рабочих дней
Небольшой или Вопрос	24 часа	Обходное (временное) решение предоставляется при наличии возможности. О времени и возможности его представления Исполнитель сообщает за Время реакции	48 часов или по согласованию с Заказчиком

Если для устранения Инцидента (кроме Блокирующего) требуется разработка/доработка функционала Программы, то Временем реакции является каждый вторник. Исполнитель уведомляет о принятии Инцидента в работу. Время решения Инцидента от 7 (семи) дней с момента принятия Инцидента в работу.

6. Ответственность

Если Исполнитель нарушает сроки устранения Инцидента, согласованные в SLA или назначенные дополнительно (доработка/разработка функционала Программы), то период предоставления Программы по лицензионному договору продлевается на время с момента окончания срока для Полного решения Инцидента до фактического решения Инцидента.

Указанное правило не применяется в случаях исключения ответственности Исполнителя, которые указаны в Правилах использования Программы (<https://policies.stasis-erp.ru/service-rules.pdf>).