

**ПРИКЛАДНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ ПОДГОТОВКИ И
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ ОБЪЕКТОВ ИНФОРМАТИЗАЦИИ
«СОКОЛ» (ППО «СОКОЛ») ВЕРСИИ 1.0**

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА (SLA).
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Страниц 4

МОСКВА

2026

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»

Настоящие Условия распространяются на продукты компании ООО «Иновационные технологии» и регламентируют порядок действий, сроки и иные вопросы, связанные с оказанием услуги технической поддержки в отношении ППО «СОКОЛ».

Общие положения

Услуга предоставляется Пользователям в поддерживаемых конфигурациях, которые приведены в технической документации к продукту. Порядок и способы обращения определяются условиями приобретения продукта или типом купленной технической поддержки.

1. Определения

Термин	Определение
Продукт	ППО «СОКОЛ» (AuthService, Admin UI, Auth UI, Planning Backend, Planning UI) производства ООО «Иновационные технологии».
Пользователь	Юридическое лицо, использующее Продукт.
Сертификат технической поддержки	Документ, содержащий наименование организации Пользователя, номер сертификата, перечень Продуктов и срок оказания услуг.
Обращение	Сообщение Пользователя об Инциденте, направленное по телефону, через портал поддержки либо на электронную почту.
Инцидент	Событие или совокупность событий, негативно влияющих либо способных повлиять на работу Продукта согласно заявленной функциональности.
Инцидент 1 приоритета	Полная неработоспособность или существенное ухудшение, останавливающее ключевые бизнес-процессы (недоступен вход, массовый отказ API, потеря доступа к проектам).
Инцидент 2 приоритета	Существенное ограничение функций (не работает загрузка файлов, сбой смены статусов, ошибка назначения ролей) без полной остановки.
Инцидент 3 приоритета	Прочие инциденты, не оказывающие существенного влияния.
Время реакции	Период от Обращения до ответа службы поддержки (регистрация, запрос сведений либо готовое решение).
Время решения	Период от регистрации Обращения до устранения Инцидента. Не регламентируется жестко настоящим SLA.

Производитель	ООО «Инновационные технологии».
Поддерживаемая конфигурация	Версии ПО и оборудования соответствуют эксплуатационной документации.
Альтернативная конфигурация	Версии отличаются от указанных в документации.
Обновление	Версия ПО, модифицирующая или заменяющая предыдущую.

2. Обязательства Производителя

Производитель обязуется:

- принимать Обращения в рабочие часы службы поддержки;
- зарегистрировать Инцидент и сообщать идентификатор Обращения;
- соблюдать гарантированное время реакции в зависимости от типа поддержки и приоритета;
- информировать Пользователя о ходе работ и о выпуске исправлений;
- обеспечивать консультации по ролевой модели планировщика, развертыванию контура и типовым ошибкам интеграции AuthService и Planning.

3. Обязательства Пользователя

Пользователь обязуется:

- эксплуатировать Продукт в поддерживаемой конфигурации;
- не передавать учетные данные суперадминистратора и ключ внутренней интеграции третьим лицам;
- своевременно устанавливать рекомендованные обновления безопасности;
- предоставлять журналы, состав ролей и шаги воспроизведения по запросу поддержки;
- назначать ответственного за взаимодействие со службой поддержки.

4. Предоставление услуги

Обращения направляются на info@techinnovations.ru либо через портал технической поддержки. В обращении указываются: наименование организации, модуль (авторизация / планировщик / админка), роль инициатора, идентификатор проекта (если применимо), описание, шаги воспроизведения, ожидаемое и фактическое поведение.

5. Ограничения и особые условия

- Поддержка альтернативных конфигураций оказывается по отдельному соглашению.
- Не являются Инцидентом ошибки, вызванные неверной настройкой ролей Заказчиком (например, попытка назначить координатора сотруднику без роли «Руководитель проектов»).
- Восстановление данных из резервных копий контура Заказчика выполняется силами Заказчика, если иное не оговорено договором.

6. Типы технической поддержки

Тип	Содержание
Базовый	Приём обращений в рабочие дни 09:00–18:00 (МСК), консультации, доступ к обновлениям.
Стандартный	Базовый набор + приоритетная обработка инцидентов 1 и 2 приоритета, помощь в установке обновлений.
Расширенный	Стандартный набор + выделенный инженер, расширенные часы реакции, участие в разборе инцидентов ИБ.

7. Гарантированное время реакции

Приоритет	Базовый	Стандартный	Расширенный
1	8 рабочих часов	4 рабочих часа	2 часа
2	16 рабочих часов	8 рабочих часов	4 рабочих часа
3	24 рабочих часа	16 рабочих часов	8 рабочих часов

Время решения не фиксируется как обязательство настоящего SLA и зависит от сложности, необходимости выпуска релиза и предоставления сведений Пользователем.