**Соглашение об уровне сервиса (SLA)**

**Глоссарий**

* **ИТ-сервис** – онлайн платформа для подготовки школьников к экзаменам ЕГЭ, предоставляемая компанией Софтмедиалайн.
* **ИНК Академия** – образовательная организация, предоставляющая обучение школьникам по подготовке к ЕГЭ.
* **Софтмедиалайн** – поставщик ИТ-услуг, разрабатывающий и поддерживающий онлайн платформу.
* **Доступность сервиса** – показатель времени, в течение которого платформа доступна для пользователей без сбоев.
* **Инцидент** – непредвиденное событие, которое нарушает работу сервиса.
* **Запрос на изменение** – предложение пользователя на изменение функционала сервиса.

**1. Определение сервиса и сторон**

**1.1. Определение IT-сервиса**

Онлайн платформа для подготовки школьников к экзаменам ЕГЭ предназначена для обучения по предметам, которые входят в обязательную и профильную программу ЕГЭ. Платформа включает в себя:

* Онлайн курсы и тесты,
* Личный кабинет пользователя с системой прогресса,
* Интерактивные материалы и видеоуроки,
* Чат с преподавателем для консультаций.

Основные функции:

* Доступ к образовательным материалам 24/7,
* Автоматическое тестирование и оценка знаний,
* Обратная связь от преподавателей.

**1.2. Стороны соглашения**

* **Поставщик услуг**: Компания **Софтмедиалайн**, предоставляющая ИТ-сервис, отвечает за разработку, поддержку и обслуживание платформы.
* **Клиент**: **ИНК Академия**, образовательная организация, использующая платформу для подготовки школьников к ЕГЭ.
  + **Софтмедиалайн** – отвечает за поддержку и обновление платформы, реагирование на инциденты.
  + **ИНК Академия** – обеспечивает взаимодействие с конечными пользователями и предоставляет учебные материалы.

**1.3. Сроки действия соглашения**

Соглашение действует с 1 ноября 2024 года по 1 ноября 2025 года с возможностью продления на один год по согласованию сторон. Для продления необходимо уведомление за 30 дней до окончания срока действия договора.

**2. Доступность IT-сервиса**

**2.1. Параметры доступности**

Целевой уровень доступности платформы: **99,5%** времени в месяц. Время недоступности не должно превышать 3,65 часа в месяц.

**2.2. Методы измерения доступности**

Мониторинг доступности платформы осуществляется с помощью автоматических систем отслеживания, которые фиксируют время простоя и производительность. Ежемесячно предоставляется отчет о доступности платформы.

**2.3. Действия в случае простоя**

Если доступность сервиса снижается ниже 99,5%, Софтмедиалайн обязуется:

* Предоставить детальный отчет о причинах сбоя в течение 24 часов,
* В течение 2 часов после инцидента начать работу по его устранению,
* Возместить ущерб в виде скидки на обслуживание за следующий месяц (в случае существенного отклонения от SLA).

**3. Пользователи и оборудование**

**3.1. Пользователи**

* Категории пользователей: ученики 8-11 классов, преподаватели и администраторы ИНК Академии.
* Ожидаемое количество пользователей: до **1000 активных учеников** и **100 преподавателей** одновременно.

**3.2. Локации**

Платформа доступна для пользователей, находящихся в любой точке России, где имеется доступ к интернету. Доступ должен обеспечиваться для всех подразделений ИНК Академии.

**3.3. Оборудование**

* Для работы с платформой требуется: персональный компьютер, ноутбук, планшет или смартфон с доступом к интернету.
* Рекомендуемые браузеры: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (последние версии).

**4. Отчеты об инцидентах**

**4.1. Регистрация инцидентов**

Инциденты регистрируются через систему поддержки, доступную в личном кабинете администратора ИНК Академии. Также инциденты могут быть зарегистрированы через телефонную горячую линию или по электронной почте.

**4.2. Классификация инцидентов**

* **Критический**: полная недоступность сервиса. Время реакции – 1 час.
* **Высокий**: серьезные сбои в работе платформы, нарушающие процесс обучения. Время реакции – 2 часа.
* **Средний**: незначительные неполадки, частичное ограничение функций. Время реакции – 4 часа.
* **Низкий**: маловажные ошибки, не влияющие на процесс обучения. Время реакции – 24 часа.

**4.3. Информация о статусе решения**

Пользователи информируются о статусе решения их инцидентов через систему тикетов и электронную почту. Софтмедиалайн обязуется предоставлять обновления о статусе критических и высоких инцидентов каждые 2 часа.

**5. Запросы на изменение сервиса**

**5.1. Подача запроса**

Запросы на изменения подаются через интерфейс системы поддержки в личном кабинете администратора ИНК Академии или по электронной почте, с указанием деталей запрашиваемого изменения.

**5.2. Оценка и приоритизация запросов**

Все запросы на изменения оцениваются командой Софтмедиалайн с точки зрения сложности и влияния на работу платформы. Критерии оценки:

* Влияние на общую работу платформы,
* Сложность реализации,
* Важность для учебного процесса.

**5.3. Обратная связь**

Обратная связь по запросам на изменения предоставляется в течение **5 рабочих дней**. Ответ содержит информацию о принятии запроса, сроках реализации и приоритетности задачи.