

Описание технической и гарантийной поддержки сервиса «ДИОН» (DION) (SLA)

1. Термины и определения

Программа / Программное обеспечение (ПО)	программа для ЭВМ «ДИОН» (DION) запись в ЕРРП № 15232 от 14.10.2022.
Служба поддержки	<p>Подразделение Исполнителя, которое занимается устранением инцидентов с программным обеспечением.</p> <p>Время работы:</p> <p>По будням с 09.00 до 18.00 (московское время).</p> <p>Контакты службы поддержки:</p> <p>support@dion.vc</p>
Вендор	правообладатель Программы, которым является «Группа компаний «Иннотех» (ИНН: 9703073496) на основании свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022663976 от 21.07.2022
Партнер	авторизованное Вендором юридическое лицо которое имеет право сублицензирования ПО, а также оказание гарантийной и технической поддержки.
Заказчик	<p>лицо, получающее Гарантийную и Техническую поддержку от Исполнителя.</p> <p>Заказчиком в рамках SLA могут быть:</p> <p>а) Партнер – в рамках получения поддержки от Вендора для Конечного пользователя;</p> <p>б) Сублицензиат – в рамках получения услуг от Партнера.</p>
Исполнитель	<p>лицо, оказывающее гарантийную или техническую поддержку Заказчику.</p> <p>Исполнителем в рамках SLA может быть Вендор или Партнер.</p>
Гарантийная поддержка	<p>действия Исполнителя по обеспечению работоспособности основного функционала программного обеспечения в течение срока действия лицензии.</p> <p>Применяется только для лицензий, предусматривающих облачный доступ к Программе или ее гибридное размещение на инфраструктуре Заказчика.</p>

Техническая поддержка	<p>Услуги, которые оказываются Исполнителем на основании возмездного договора, в число которых включается следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> – интеграцию ПО в инфраструктуру Заказчика; – консультацию по функциональным возможностям и использованию ПО; – предоставление критических обновлений безопасности.
Конечный пользователь	физическое лицо, которое использует ПО на стороне Заказчика.
Доработка	изменение функционала Программного обеспечения под требования Заказчика.
Инцидент	событие или их совокупность, приведшие к недоступности основного функционала ПО.
Период технического обслуживания	<p>периоды недоступности ПО, связанные с обслуживанием или обновлением сети, оборудования или Программного обеспечения.</p> <p>По умолчанию ПО может быть не доступно в течение 5 минут с 22:00 до 01:00 (московское время) не более 2-х дней в месяц.</p> <p>В иных случаях Исполнитель будет заблаговременно предупреждать о Периоде технического обслуживания.</p>
Применимый ежемесячный период	количество дней, в течение которых Заказчик имеет право использовать Программное обеспечение в календарном месяце, за который необходимо выплатить Компенсацию за обслуживание.
Компенсация	предоставление Заказчику скидки на ПО в связи с нарушением SLA.
Коэффициент доступности ПО	<p>Показатель доступности ПО, исчисляемый по следующей формуле:</p> $\frac{\text{Человеко-минуты} - X \cdot Y}{\text{Человеко-минуты}} \times 100$ <p>где Человеко-минуты — количество минут в месяц, за вычетом Периода технического обслуживания, помноженное на общее число пользователей; X — это сумма продолжительности всех в этом месяце Инцидентов (в минутах); Y — это количество пользователей, на которых повлиял этот Инцидент.</p>

2. Предмет

2.1. По SLA Исполнитель оказывает Заказчику Гарантийную поддержку по обеспечению работы Программного обеспечения, а также за дополнительную плату предоставляет услуги Технической поддержки и осуществляет Доработку ПО.

2.2. Положения SLA обязательны для всех Лицензиатов и пользователей ПО.

2.3. Для использования ПО на условиях гибридного размещения Заказчик должен иметь оборудование со следующими характеристиками:

Компонент	CPU (шт.)*	ОЗУ (ГБ)	HDD	ОС	Примечание
MEDIA	16	32	60 Гб	UBUNTU 20.04	500 видео участников
TURN	8	16	60 Гб	UBUNTU 20.04	1 000 видео участников
ШЛЮЗ	8	16	60 Гб	UBUNTU 20.04	Не участвует в передаче медиа. Необходим для регистрации media-серверов в облаке.

* Гипертрединг (Hyper-Threading) не поддерживается

2.4. Для использования ПО на условиях «OnPrem» лицензии Заказчик должен иметь оборудование со следующими характеристиками:

Компонент	CPU (шт.)*	ОЗУ (ГБ)	HDD (ГБ)	ОС	Примечание
MEDIA	16	32	60	UBUNTU 20.04	500 видео участников
TURN	8	16	60	UBUNTU 20.04	1 000 видео участников
ШЛЮЗ	8	16	60	UBUNTU 20.04	Не участвует в передаче медиа. Необходим для регистрации media-серверов в облаке.
Recorder	16	32	200		8 одновременных конференций с записью
Record Converter	16	16	200		200 подготовленных записей в сутки
Records Delivery	8	16	100		25 одновременных скачиваний записи

* Гипертрединг (Hyper-Threading) не поддерживается

2.5. Системные требования для участия в конференции через тонкий клиент:

- для использования веб-версии необходим браузер Google Chrome версии 90 и выше, либо Яндекс.Браузер версии 21 и выше;
- для мобильного устройства на базе Android ОС версия 8 или выше;
- для мобильного устройства на базе iOS версия 13 или выше;

- для подключения к конференции необходим микрофон.

3. Линии технической поддержки

- 3.1. 1-я линия поддержки – проведение первичной диагностики проблемы, а также при необходимости, ее эскалация на 2-ую и 3-ю линию поддержки.
- 3.2. 2-я линия поддержки – проведение первичной диагностики проблемы, касающейся работы ПО, предоставление консультаций, советов и инструкций по Инцидентам, которые не были решены 1-ой линией поддержки.
- 3.3. 3-я линия поддержки – решение узкоспециализированных задач, с которыми не удалось справиться на 1-ой и 2-ой линии поддержки. В рамках 3-ей линии поддержки специалисты:
 - проводят собственную диагностику и разбор инцидента для подтверждения его причины;
 - определяют действия, необходимые для устранения инцидента;
 - если компетенций и возможностей хватает, решают проблему Конечного пользователя;
 - если причина обращения связана с проблемами оборудования или ПО используемого клиентом, обращается к Вендору — переводит проблему на четвертую линию поддержки.

Вышеуказанные линии поддержки могут осуществляться Заказчиком самостоятельно, либо с привлечением Партнера на основании соответствующего договора оказания услуг.

- 3.4. 4-я линия поддержки – решение Инцидентов, связанных с устранением ошибок в коде ПО. Осуществляется Вендором самостоятельно. Если у Заказчик использует ПО на условиях удаленного доступа или гибридного размещения, то плата за ее оказание не взимается.

Если Заказчик использует ПО на условиях лицензии «Onprem» то 4-я линия поддержки оказывается Вендором за дополнительную плату на основании договора оказания услуг по тарифам Вендора на дату его заключения.

4. Гарантийная поддержка

- 4.1. В рамках гарантийной поддержки Исполнитель без дополнительной платы оказывает помощь Заказчику и Конечным пользователям с его стороны по обеспечению стабильной работы ПО в рамках стандартного функционала.
- 4.2. Гарантийная поддержка предоставляется в течение срока действия договора, которым предусмотрено использование ПО.
- 4.3. Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя об Инциденте по электронной почте.
- 4.4. В отношении доступности ПО установлен процент времени работоспособности за месяц в размере 99,9% без учета Периода технического обслуживания.

5. Компенсация за обслуживание

- 5.1. В случае, если время недоступности основного функционала ПО превышает 0,1% в месяц Вендор гарантирует предоставление компенсации за обслуживание в следующих размерах:

Процент времени работоспособности за месяц	Компенсация за обслуживание
< 99,9 %	15% от стоимости месяца пользования ПО
< 99 %	30 % от стоимости месяца пользования ПО
< 95 %	50 % от стоимости месяца пользования ПО

- 5.2. Компенсация за обслуживание предоставляется в виде скидки. Скидка рассчитывается в процентах от стоимости пользования ПО за месяц, в котором его доступность была нарушена.
- 5.3. Компенсация имеет фиксированный характер и суммарно в течение года не может превышать месячную стоимость пользования ПО.
- 5.4. Для получения компенсации за обслуживание Заказчик должен направить требование в Службу поддержки в котором должно быть указано следующее:
- подробное описание Инцидента;
 - сведения о дате и продолжительности Инцидента;
 - перечень аккаунтов и местоположение затронутых Конечных пользователей (если применимо);
 - описание того, как Заказчик пытался разрешить Инцидент, когда он произошел.
- Исполнитель рассмотрит требование в течение 30 календарных дней с даты получения и уведомит Заказчика о принятом решении.
- 5.5. Предоставление компенсаций предусмотрено только Заказчикам, которые используют Программу путем облачного доступа к ней, либо путем ее гибридного размещения на инфраструктуре Заказчика. Заказчикам, использующим Программу на условиях лицензии «OnPrem», компенсация не предоставляется.

6. Доработка по требованию Заказчика

- 6.1. Вендор может осуществлять доработку ПО за дополнительную плату на основании Заказа.
- 6.2. Доработка осуществляется в следующем порядке:
- Заказчиком формирует Заказ и направляет его на электронную почту службы поддержки. В Заказе излагается подробное техническое задание.
 - Вендор в течение 14 дней с даты получения Заказа информирует о возможности доработки, сроках ее выполнения и стоимости.
 - При достижении Сторонами согласия по всем условиям они заключают дополнительное соглашение или отдельный договор.
 - Исключительное право на все доработки в любом случае принадлежит Вендору.

7. Ограничения

7.1. Ответственность Вендора за нарушение SLA ограничена суммой компенсации.

7.2. SLA не распространяется Инциденты, возникшие в следующих случаях:

- Если проблема возникла в связи с факторами, которые находятся вне пределов контроля Исполнителем (например, в случае стихийного бедствия, войны, террористических актов, мятежей, социальных протестов, действий органов государственной власти);
- Если проблема обусловлена использованием служб, оборудования или программного обеспечения, которое не было предоставлено Исполнителем;
- Если Исполнитель рекомендовал изменить способ использования или установки Программного обеспечения, но Заказчик этого не сделал, и продолжил пользоваться ПО, как прежде;
- Если проблема возникла при использовании предварительных версий, предварительных выпусков, бета-версий или пробных версий функции или программного обеспечения;
- Если Инцидент возник в результате того, что Заказчик:
 - не соблюдал требуемые конфигурации;
 - не использовал поддерживаемые платформы;
 - не следовал политике допустимого использования;
 - использовал ПО таким образом, который не соответствует его функциям или возможностям (например, осуществлялись попытки выполнить неподдерживаемые операции);
 - неправильно вводил данные или использовал неверные инструкции (например, в результате запросов на доступ к файлам, которых не существует);
 - не оплатил вознаграждение за лицензию / услуги Исполнителя;
 - использовал функции ПО за рамками наличия у него права на гарантийную поддержку.