

**Договор-оферта оказания услуг
по подбору и организации предоставления кредитных продуктов**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая оферта в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) является офертой (предложение заключить договор) **Общества с ограниченной ответственностью «ДИРЕКТ ТЕХ»** (ИНН/КПП: 5032391691 / 503201001, ОГРН: 1255000064725) (далее по тексту – «Исполнитель») является предложением заключить Договор на оказание платных услуг (далее по тексту – «Договор») с любым дееспособным физическим лицом, заинтересованным в таких услугах (далее по тексту – «Клиент»).

1.2. Акцепт оферты равносителен заключению Договора на условиях, изложенных в оферте. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, безусловным, полным и безоговорочным принятием (безусловным акцептом) условий настоящего Договора является оплата вознаграждения Исполнителя способом, указанным в настоящей Оферте.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. «Программное обеспечение Исполнителя (ПО)» - программное обеспечение, правообладателем которого является Исполнитель, предназначенное для бесшовного взаимодействия Клиентов, Банков-Партнеров и торговых организаций (Предприятий) в процессе оформления заявок на получение потребительского Кредита для целей приобретения Товара Предприятия.

2.2. «Банк-Партнер» – банк или микрофинансовая организация, с информационными системами которых интегрировано ПО и с которыми у Исполнителя заключены соглашения или договоры, определяющие порядок оформления и одобрения заявок на получение потребительского кредита, а также порядок оформления документации в целях получения потребительских кредитов/займов для оплаты приобретаемых Клиентами Товаров.

2.3. «Товар» - одна или несколько индивидуально определенных вещей (а в случае сложной вещи – включая комплектующие изделия), комплект вещей или определенные услуги, приобретаемые Клиентом в Магазине и/или Интернет-магазине Предприятия.

2.4. «Предприятие» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с информационными системами которых интегрировано ПО и с которым у Брокера заключен договор или соглашение, в Магазине/Интернет-магазине которого возможна реализация Товаров Клиентам с помощью Кредитов/Займов Банков-Партнеров.

2.5. «Магазин» - розничная торговая точка Предприятия, в которой Клиент может приобрести Товары, в том числе за счет предоставления Банком-Партнером Клиенту соответствующего Кредитного продукта для оплаты Товара.

2.6. «Интернет-магазин» - место реализации Товаров Предприятия в сети Интернет (в том числе сайт, мобильное приложение и т.д.), в котором Клиент может приобрести Товары, в том числе за счет предоставления Банком-Партнером Клиенту соответствующего Кредитного продукта для оплаты Товара.

2.7. «Кредитный продукт» - кредитный продукт, предоставляемый Банком-Партнером Клиенту для целей приобретения (оплаты) Клиентом Товара (ов) у Предприятия.

2.8. «Кредитный продукт «Рассрочка» - кредитный продукт, предоставляемый Банком-Партнером Клиенту для целей приобретения Клиентом Товаров у Предприятия на условиях оплаты частями (в рассрочку).

2.9. «Агент» – Общество с ограниченной ответственностью «АЛЬЯНС КРЕДИТ» (ИНН/КПП: 7704340920 / 503201001, ОГРН: 5157746207780), с которым у Исполнителя заключен договор, на основании которого Исполнитель уполномочивает Агента на прием от Клиентов денежных средств в оплату вознаграждения Исполнителя за оказание Клиенту услуг по настоящему Договору, и регламентирующий порядок и сроки дальнейшего перечисления Исполнителю денежных средств, полученных от Клиентов в оплату вознаграждения Исполнителя, за вычетом агентского вознаграждения.

2.10. «Номинальный счет» – счет, владельцем которого является Исполнитель, предназначенный для учета и совершения операций с денежными средствами, права на которые принадлежат Предприятиям.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 3.1.** В соответствии с настоящим Договором Исполнитель за вознаграждение оказывает Клиенту следующие услуги (далее – Услуги):
- 3.1.1.** Организация предоставления Клиенту возможности приобретения Товаров Предприятия в кредит или на условиях оплаты частями (в рассрочку), в том числе организация предоставления Клиенту соответствующего Кредитного продукта Банков-Партнеров.
- 3.1.2.** В случае предоставления Клиенту возможности приобретения Товаров Предприятия на условиях оплаты частями (в рассрочку), организация предоставления Клиенту Предприятием скидки на приобретаемый Товар.
- 3.1.3.** Поиск и подбор наиболее подходящего для Клиента по параметрам (срок, график платежей, процентная ставка и размер ежемесячного платежа) Кредитного продукта Банков-Партнеров.
- 3.1.4.** Организация посредством использования Программного обеспечения Исполнителя взаимодействия по обмену сведениями и документами, необходимыми для предоставления Клиенту Кредитного продукта, в том числе направление заявки Клиента на предоставление Кредитного продукта на рассмотрение в Банки-Партнеры.
- 3.1.5.** Формирование посредством Программного обеспечения Исполнителя документации, необходимой для заключения Клиентом с Банком-Партнером договора на предоставление Кредитного продукта.
- 3.1.6.** При оформлении Клиентом заявки в Интернет-магазине Предприятия Исполнитель предоставляет Клиенту удаленный доступ через сеть «Интернет» (24/7) к функциональным возможностям ПО. В целях предоставления Клиенту доступа к ПО Исполнитель осуществляет поддержание постоянного функционирования необходимой ИТ-инфраструктуры, организацию удаленного доступа Клиента к ИТ-инфраструктуре для эксплуатации ПО, а также баз данных, содержащихся в ПО, включая: администрирование прав доступа, систем мониторинга и обработка событий/инцидентов/проблем функционирования, выявленных при администрировании, выполнение системных настроек, предоставление аппаратных мощностей и каналов, обеспечение сетевой доступности, информационно-техническое сопровождение процесса, в том числе удаленная техническая поддержка с использованием контактного центра Исполнителя (круглосуточно), оперативное разрешение возникающих в ходе работы ПО инцидентов в соответствии с SLA (Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО - Приложение №2 к настоящей Оферте) (далее по тексту – Техническое обслуживание ПО, Услуги).
- 3.2.** Оплачивая вознаграждение Исполнителя в порядке, установленном разделом № 6 настоящей Оферты, Клиент тем самым подтверждает, что предварительно ознакомился с условиями настоящей Оферты, условия настоящей Оферты Клиенту разъяснены и понятны, и Клиент своей волей выражает полное и безоговорочное согласие на заключение настоящего Договора на условиях Оферты.
- 3.3.** Настоящая Оферта размещена на сайте Исполнителя по ссылке: <https://директтех.рф/#documents> и является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения Сервисов группы компаний «Директ Кредит» (<https://директтех.рф/#documents>).

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 4.1.** Исполнитель обязуется:
- 4.1.1.** Заключить все необходимые договора или соглашения с Банками-Партнерами и Предприятиями для целей оказания Услуг по настоящему Договору;
- 4.1.2.** Обеспечить предоставление Агентом Клиенту кассового чека в соответствии с требованиями Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 № 54-ФЗ.
- 4.1.3.** Оказывать Услуги качественно и надлежащим образом.
- 4.1.4.** Нести иные обязанности в соответствии с условиями настоящей Оферты.
- 4.2.** Исполнитель вправе:
- 4.2.1.** В одностороннем порядке изменять условия настоящей Оферты. В случае изменения настоящей Оферты Исполнитель размещает новую редакцию Оферты на сайте Исполнителя по ссылке: <https://директтех.рф/#documents>.

4.2.2. Осуществлять иные права в соответствии с условиями настоящей Оферты.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязуется:

- 5.1.1.** Оказывать содействие Исполнителю при оказании Услуг, в том числе предоставлять сведения и документы, необходимые для целей рассмотрения Банками-Партнерами возможности предоставления Кредитного продукта.
- 5.1.2.** Произвести оплату вознаграждения Исполнителя за оказание Услуг в порядке, предусмотренном разделом № 6 настоящей Оферты.
- 5.1.3.** Нести иные обязанности в соответствии с условиями настоящей Оферты.

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ

- 6.1.** Размер вознаграждения Исполнителя за организацию предоставления Клиенту Кредитного продукта устанавливается в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Договору и включает в себя НДС по ставке, установленной действующим законодательством РФ.
- 6.2.** Размер вознаграждения Исполнителя указывается в кредитном договоре Клиента в числе приобретаемых Клиентом за счет кредитных средств Товаров.
- 6.3.** Клиент производит оплату вознаграждения Исполнителя в следующем порядке:
 - 6.3.1.** Вознаграждение Исполнителя оплачивается за счет кредитных средств Банка-Партнера;
 - 6.3.2.** В случае осуществления расчетов с использованием Номинального счета Исполнителя с привлечением Агента самостоятельно удерживает вознаграждение за Услуги при перечислении денежных средств в оплату стоимости приобретаемого Клиентом Товара Предприятию.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1.** За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

8. ФОРС-МАЖОР

- 8.1.** Ни одна из Сторон Договора не несет ответственность перед другой Стороной за нарушение условий Договора, обусловленное обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Сторон, которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, а также повреждение телекоммуникационных сетей.
- 8.2.** Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.
- 8.3.** Сторона, для которой сложились обязательства непреодолимой силы, должна немедленно известить об этом другую Сторону.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 9.1.** Стороны обязуются прилагать все усилия к тому, чтобы все разногласия по Договору решались путем переговоров.
- 9.2.** Клиент вправе отказаться от исполнения договора путем обращения к Исполнителю.
- 9.3.** Если из обращения Клиента не следует иное, Клиент выражает согласие Исполнителю осуществить возврат денежных средств за оказанную услугу по реквизитам банковского счета, с которого поступила оплата вознаграждения Исполнителя.
- 9.4.** Исполнитель не несет ответственности в случае, если Клиент указал в обращении некорректные реквизиты для осуществления возврата денежных средств.
- 9.5.** Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 календарных дней с даты обращения Клиента.
- 9.6.** В случае невозможности разрешить спорный вопрос путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения ответчика с соблюдением претензионного порядка. Срок для рассмотрения

претензии – 10 календарных дней.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «ДИРЕКТ ТЕХ»

Адрес: 143001, Московская область, г.о. Одинцовский, пгт. Новоивановское, ул. Западная, стр.180

ИНН 5032391691

КПП 503201001

ОГРН 1255000064725

Банковские реквизиты Расчетного счета:

р/с 40702810538720013765

в ПАО «Сбербанк России» г. Москва

к/с 30101810400000000225

БИК 044525225

**Размер вознаграждения Исполнителя
за организацию предоставления Клиенту Кредитного продукта**

1. Размер вознаграждения Исполнителя за организацию предоставления Клиенту Кредитного продукта при совершении покупки Товара в Магазине устанавливается в соответствии с Таблицей № 1 и включает в себя НДС по ставке, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

Таблица № 1.

Банк-Партнер	Стоимость услуги по подбору кредитных продуктов при приобретении Товара в Магазине, в % от стоимости Кредитного продукта*
ПАО «МТС-Банк»	до 4.00%
АО «Кредит Европа Банк (Россия)»	до 1.83%
ПАО «СОВКОМБАНК»	до 1.48%
ООО МКК «Быстрые Покупки»	до 1.48%
АО «ОТП Банк»	до 1.58%
ООО МФК «МигКредит»	до 1.58%
ООО МФК «ЭйрЛоанс»	до 2.00%
ООО КБ «Ренессанс Кредит»	до 1.83%
АО «Банк Русский Стандарт»	до 1.58%
АО "ТБанк"	до 2.67%
АО «АЛЬФА-БАНК»	до 2.28%

2. Размер вознаграждения Исполнителя за организацию предоставления Клиенту Кредитного продукта при совершении покупки Товара в Интернет-магазине устанавливается в соответствии с Таблицей № 2 и включает в себя НДС по ставке, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

Таблица № 2.

Банк-Партнер	Стоимость услуги по подбору кредитных продуктов при приобретении Товаров в Интернет-магазине, в % от стоимости Кредитного продукта*
ПАО «МТС-Банк»	до 4.00%
АО «Кредит Европа Банк (Россия)»	до 1.83%
ПАО «СОВКОМБАНК»	до 1.48%
ООО МКК «Быстрые Покупки»	до 1.48%
АО «ОТП Банк»	до 1.58%
ООО МФК «МигКредит»	до 1.58%
ООО МФК «ЭйрЛоанс»	до 2.00%

ООО КБ «Ренессанс Кредит»	до 1.83%
АО «Банк Русский Стандарт»	до 1.58%
АО "ТБанк"	до 2.67%
АО «АЛЬФА-БАНК»	до 2.28%

* - Фактическая стоимость услуги зависит от вида Кредитного продукта, срока Кредитного продукта, Предприятия-продавца Товара, наличия/отсутствия скидок/акций на Товар, а также иных факторов, действующих на момент оформления Кредитного продукта. Информация о фактической стоимости услуги доводится до Клиента до момента оформления Кредитного продукта любым не запрещенным законодательством РФ способом.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

1. Термины и определения

«Авария» - незапланированная недоступность Системы или каналов связи, полная или значительная потеря функциональности Системы на период от 5 минут.

«Время реакции (Response Time)» - временной период с момента регистрации запроса Пользователя в системе до принятия запроса в работу ответственной группой Исполнителя. При обработке запроса ответственной группой Исполнителя, уполномоченный сотрудник Исполнителя обязуется оставить комментарий в системе об ориентировочном сроке решения Инцидента и вероятной причине возникшей неисправности.

«RTO (Recovery Time Objective)» - целевое время восстановления. Длительность технических работ по восстановлению доступности Системы после сбоя, предусмотренная планом восстановления доступности в соответствии с п. 6 настоящего Приложения.

«Инцидент» - любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуги, которое привело или может привести к прекращению предоставления ИТ-услуги или снижению ее качества.

«Проблема» - неизвестная причина одного или более инцидентов. Управление проблемами включает в себя реактивную (анализ инцидентов с последующим исправлением системных ошибок) и проактивную (мониторинг и пр.) составляющие.

«Дефект» - несоответствие программного обеспечения, сервиса или системы установленным требованиям.

«Эскалация» – механизм привлечения дополнительных знаний и полномочий при ускорении решения инцидента или проблемы или разрешения конфликтной ситуации. Бывает функциональной (передача на следующую линию) и иерархической (привлечение ресурсов и полномочий руководителей).

«Исполнитель» – 3я линия поддержки. Разработчики ПО.

«Техническая поддержка (ТП)» – специально выделенная Исполнителем группа лиц, которая помогает пользователям ПО отвечать на обращения.

«Клиент» – пользователь ПО.

2. Общие данные.

Документ описывает уровень технической поддержки ПО.

2.1. Перечень решаемых вопросов.

ТП принимает обращения от Клиентов по вопросам работы с ПО. Если возникают технические проблемы/дефекты/инциденты/неисправности, препятствующие полноценному использованию ПО, то ТП маршрутизирует обращение, согласно определённым каналам связи.

2.2. Ответственность ТП

ТП обязуется решать вопросы в рамках своих компетенций, регистрировать возникающие проблемы и инциденты, выставлять приоритет по заявкам и передавать их Исполнителю в соответствии внутренними процессами Исполнителя (в оформленном инциденте обязательно должны быть указаны описание возникшей проблемы, системный лог).

2.3. Ответственность Исполнителя.

Исполнитель обязуется приступить к устранению неисправности и решению проблемы/инцидента по сервису в течение указанных ниже сроков, в зависимости от режима сопровождения, а также реагировать на эскалации и предоставлять всю необходимую информацию по сервису (в том числе оставлять информативные [понятные] подробные комментарии о планируемых сроках решения, указывать причину сбоя по заявке и выполненные для её устранения действия для последующего наполнения базы знаний по типовым решениям) для повышения клиентской лояльности и оперативности клиентского обслуживания. Исполнитель обязуется проводить предварительное оповещение ТП при проведении незапланированных регламентами и иными утвержденными Исполнителем документами работ в ИТ-системах, изменении периодов недоступности/неработоспособности сервиса, самостоятельно зафиксированными Авариями, оказывающими влияние на сервис, проведения комплекса мероприятий по обеспечению доступности сервиса. В состав комплекса мероприятий по обеспечению доступности входят, в том числе, мероприятия по обновлению/улучшению системного программного обеспечения, ремонту и профилактике ИТ-оборудования, резервному копированию данных, организации дублирования (резервирования) по оборудованию компонентов системы и плановым проверкам переключений работы системы на резервное оборудование и прочие мероприятия, связанные с работоспособностью сервиса.

3. Режим и условия осуществления технической поддержки ПО

Режим работы ПО	Технологические перерывы	Режим сопровождения*	Время восстановления доступности ПО в часы режима сопровождения ПО, мин
24x7 00:00-23:59 365/366 дней в году	** 23:00-05:00	Целевой режим сопровождения: 24x7 365/366 дней в году	с учетом таблицы приоритетов запросов от 240 до 9600 минут

*Режим сопровождения означает сопровождение с 0:00 до 23:59 по московскому времени;

**Технологические перерывы влияющие на доступность ПО. Использование перерывов предусматривается для проведения профилактических мероприятий таких как: обновление пользовательского и системного программного обеспечения, изменения на уровне базы данных, изменения на аппаратном и сетевом уровнях, которые могут повлечь за собой возникновение аварий и инцидентов. Технологические перерывы устанавливаются строго с 23:00 до 05:00 с понедельника по четверг календарной недели.

4. Перечень услуг поддержки и категории решаемых вопросов

#	Услуга	Описание
1	Управление обращениями	Предоставление Клиентам единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями в ПО

	<p>Состав:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием обращений от ТП • Консультирование ТП • Решение инцидентов и выполнение запросов • Анализ и последующее исправление системных ошибок, решение проблем по alert от систем мониторинга. <p>Виды деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прием обращений ТП, с запросом необходимой информации при контакте • Анализ обращений • Первичная оценка сложности, сроков и предоставление решения по возможности • Массовое оповещение Пользователей при крупных инцидентах, плановых работах • Решение инцидентов, проблем, устранение неисправностей • Выполнение закрытия обращений с указанием причин и механизмов решения • Консультирование Пользователей по работе Системы <p>Ограничения</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не определены 	
2	Управление изменениями	Внесение изменений в действующий функционал ПО
	<p>Состав:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработка\upgrade\update\ исправление багов и дефектов\внесение изменений\профилактические работы <p>Виды деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ предложенных ТП, аналитиками и Пользователями изменений • Предоставление сроков разработки\внесения изменений\ исправление багов и дефектов\ профилактических работ • Разработка продукта\update\патчей\скриптов • Тестирование разработанных изменений • Создание отчетной документации по внесенным изменениям • Оповещение ТП и Клиентов о завершении работ <p>Ограничения</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не заданы 	

Таблица 2b. Категория вопросов, поступающих при обращениях

Код	Кредитный продукт	Категория вопроса
A001	Pos,	Ошибка авторизации (Клиент не может войти)
PC001	Pos	Консультирование по корзине

PC002	Pos	Консультирование по калькулятору
PC004	Pos	Консультирование по клиентской анкете
PC007	Pos	Консультирование по дозаполнению Online заявки
PC008	Pos	Консультирование – другое
PC010	Pos	Вопросы про приоритеты выбора банков
PC012	Pos	Консультирование по решениям банков
PC013	Pos	Консультирование по СМС-подписанию
PE001	Pos	Ошибка в корзине
PE002	Pos	Ошибка в калькуляторе
PE003	Pos	Ошибка в анкете
PE004	Pos	Ошибка по Банку
PE008	Pos	Ошибка при СМС-подписании
PE010	Pos	Прочая ошибка

5. Каналы направления обращений

Обращения в службу поддержки могут быть направлены по одному из следующих каналов:

- ТП – обращение в ТП, которая является частью ПО.
- Почтовый ящик - servicedesk@dc2b.ru

6. Приоритеты и нормативные решения обращений

При регистрации обращений Клиента запросам присваивается определенный приоритет. Запросы, требующие поддержки, могут быть отнесены к одной из шести категорий, описанных в Таблице 3 (Приоритеты запросов). Уровень приоритета 1 соответствует самому серьезному классу проблем, а Уровень приоритета 6 - наименее серьезному.

Таблица 3. Приоритеты запросов

Уровень приоритета		Описание
1	Блокирующий (blocker)	<p>ПО/Продукт полностью недоступны/неработоспособны.</p> <p><i>Признаки</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • массовые обращения Клиентов о невозможности использования ПО [>20 за 10 минут], падение ряда микросервисов по мониторингу [alert > 10], отсутствие продаж/оформления кредитов в ПО, непрерывный рост ошибок в Kibana по ряду микросервисов.

2	Критический (critical)	<p>Одна или несколько ключевых бизнес-функций ПО недоступны. Производительность работы ПО не позволяет производить полноценное обслуживание Клиентов.</p> <p><i>Признаки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> массовые обращения Клиентов по конкретному продукту, банку, торговой организации или невозможности использования части ПО [>5 за 10 минут], падение ряда микросервисов по мониторингу [alert > 2], наличие ошибок в Kibana по ряду микросервисов, оказывающих эффект на продукты/банки/ТО и ТТ.
3	Высокий (major, high)	<p>Неправильно работающая ключевая функция ПО, проблема, приводящая к частичной неработоспособности ПО, без возможности осуществления соответствующего бизнес-процесса, используя альтернативные (обходные) пути.</p> <p><i>Признаки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> обращения Клиентов по одной проблеме: невозможности вложения документов, выбора определённых значений, входа в программу, периодические однотипные ошибки банков [>3 с одной проблемой за день], падение микросервиса по мониторингу [alert], наличие периодических ошибок и частых предупреждений [WARN] в Kibana.
4	Средний (medium)	<p>Неправильно работающая функция ПО. Ошибка не критична или есть возможность для работы с рассматриваемой функцией, используя альтернативные (обходные) пути.</p> <p><i>Признаки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> единичные обращения пользователей по функционалу продукта, наличие единичных ошибок [ERROR], предупреждений [WARN] и некорректных записей [INFO] в Kibana.
5	Низкий (low)	Нефункциональные дефекты, не являющиеся причиной недоступности ПО
6	Консультирование*	Запросы пользователей консультационного характера по работе в ПО

Время реакции на приоритет – это время, необходимое на анализ полученного обращения и планирования RTO. Определение Response Time приведено ниже в Таблице 4.

Таблица 4. Время реакции ТП на обращения, в зависимости от приоритета

Уровень приоритета запроса	Время реакции (SLA)*, с 09:00 до 21:00, мин	Время реакции (SLA)*, с 21:00 до 09:00, мин
1	10	60
2	20	120
3	40	180
4	120	240

* Для категории обращения «Консультирование» время реакции включает время, необходимое для консультирования по вопросу.

В тех случаях, когда для решения запроса или предоставления рекомендаций требуется дополнительная информация от инициатора обращения (например, скриншоты и тест ошибки проч.), сроки, указанные в таблице 4, увеличиваются на время, необходимое для предоставления информации.

7. Сроки исправлений дефектов

В случае, если по результатам анализа обращения выявлена ошибка в программном обеспечении, то заводится дефект, который направляется для исправления к Исполнителю. Сроки подготовки исправлений единые для всех команд и приведены в таблице 5.

Таблица 5. Сроки исправлений дефектов

Приоритет	Будни, календарные часы		Выходные, календарные часы	
	9:00 - 18:00	18:00 - 9:00	9:00 - 18:00	18:00 - 9:00
1	3	6	6	6
2	6	8	8	8
3	36	72	72	72
4	504	504	504	504
5	1008	1008	1008	1008

8. Метрики уровня оказания услуг, отчетность

Основные метрики и методика их расчета по уровню оказания услуг приведены в таблице 6.

Таблица 6

Показатель	Значение	Методика расчета
Обеспечение доступности ПО (считается по 1 и 2 приоритетам)	99,8%	% Время доступности = $100 - 100 / (\text{Общее время доступности (мин за квартал)} / (\text{мин за квартал}))$
Соблюдение сроков устранения Инцидентов (считается по всем инцидентам)	90%	% Срок устранения Инцидентов = $100 - 100 / (\text{Общее количество инцидентов за квартал} / \text{Количество просроченных инцидентов за квартал})$

Мониторинг фактического выполнения метрик осуществляется на ежеквартальной основе.