

Регламент об уровне обслуживания
Условия и гарантии качества работы ПО «Цифровая логистическая платформа» (ПО ЦЛП)

Введен в действие с « ____ » _____ 2026

Обращения Пользователя принимаются посредством отправки сообщений через чат в Личном кабинете ПО ЦЛП, отправки сообщений через бота в мессенджере МАКС, расположенного по ссылке ССЫЛКА или посредством звонка на номер телефона +7 (999) 999-11-22.

1. Критерии качества технического сопровождения ПО ЦЛП.

Параметр	Значение	Примечания
Время предоставления технического сопровождения	24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году.	Период времени, в течение которого Пользователь может воспользоваться сервисом технического сопровождения.
Технический перерыв	Суммарно не более 24 часов в месяц	Проводится (с обязательным предупреждением Пользователей не менее, чем за 1 (один) час) в случае, когда необходимо выполнить работы, требующие остановки сервиса на некоторое время. Внеплановые (аварийные) остановки не входят в понятие «Технический перерыв».

2. Параметры уровня обслуживания на уровне технической поддержки ПО ЦЛП.

Параметр	Значение	Комментарий
Время приема обращений на уровне технической поддержки Разработчика	24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году.	Период времени, в течение которого выполняется прием и регистрация обращений.
Время реакции Разработчика на запросы/обращения Пользователей в зависимости от приоритета осуществляется в рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 9.00 до 18.00 по Мск кроме обращений с приоритетом 1 - Блокер и Высокий, реакция на которые осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году		
1 – Блокер	30 минут	Максимальное время, в течение которого обращение пользователя будет зарегистрировано и принято в работу или отклонено.
2 – Высокий	1 час	
3 – Средний	8 рабочих часов	
Время обработки Разработчиком запросов (обращений) Пользователей в зависимости от приоритета осуществляется в рабочие дни (с понедельника по пятницу) с 9.00 до 18.00 по Мск кроме обращений с приоритетом 1 – Блокер, 2- Высокий, реакция на которые осуществляется 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году		
1 – Блокер	4 часа	Максимальное время, в течение которого зарегистрированное обращение будет обработано и выполнено. В случае невозможности выполнения обращения в указанное время Исполнитель направляет Пользователю мотивированное уведомление о необходимости соразмерного увеличения времени обработки обращения Пользователя.
2 – Высокий	16 часов	
3 – Средний	48 часов	

Уровень обслуживания – не менее 80% обращений, поступивших в календарном месяце, обрабатываются в вышеуказанные сроки.

Время реакции – это время от момента отправки обращения в адрес Исполнителя и до момента реагирования на него представителем Исполнителя.

Время выполнения работ по запросам (время обработки) – это время от момента регистрации обращения в информационной системе Разработчика и до момента перевода в состояние «Готово» (или в любое другое состояние, которое логически определено как завершение работ с фиксированием решения). При этом время выполнения работ должно исключать время ожидания от Пользователя необходимой для решения обращения информации или время обработки, необходимость предоставления которого была обоснована Разработчиком согласно п. 2 настоящего Регламента, а также время Технического перерыва.

Для корректной обработки (регистрации, типизации, приоритезации, исполнения) обращений Разработчиком Пользователь обязан предоставить информацию (где применимо): описание проблемы или вопроса, скриншот экрана или фотографию (при необходимости), время появления проблемы.

Разработчиком могут быть запрошены у Пользователя иные данные, необходимые для обработки обращения и устранения причин, послуживших основанием для обращения Пользователя.

3. Матрица приоритетов обращений/запросов.

Приоритет	Характеристика запросов
Блокер	Обращение Пользователя по вопросам, влияющим на полную массовую потерю функциональности, классифицируемые как срочные (полная недоступность ПО ЦЛП, а также оборудования и систем, работоспособность которых синхронизирована с ПО ЦЛП (массовая невозможность штатного функционирования оборудования парковки, невозможность распознавания номеров ТС на всех шлагбаумах, массовая некорректная работа программного продукта «Распознавание государственных регистрационных номерных знаков автомобилей (ГРНЗ)», отказ интеграционных сервисов, осуществляющих обмен информации со смежными системами и тд).
Высокий	Обращение Пользователя по вопросам, влияющим на частичную массовую потерю функциональности ПО ЦЛП, классифицируемые как срочные (частичная недоступность ПО ЦЛП (его функциональных компонентов), отказ одной или нескольких единиц оборудования и систем, работоспособность которых синхронизирована с ПО ЦЛП и приводит к значительному ухудшению уровня предоставления сервиса).
Средний	Обращение Пользователя по вопросам, не влияющим существенно на работу ПО ЦЛП, не классифицированный как срочный, отказ одной или нескольких единиц оборудования и систем, работоспособность которых синхронизирована с ПО ЦЛП и НЕ приводит к значительному ухудшению уровня предоставления сервиса. Запрос на предоставление информации (консультации по возможностям системы, единичные обращения по корректировке данных, единичное возникновение проблем с распознаванием/обработкой/интеграциями, прочие вопросы).