**Договор-оферта оказания услуг**

**по подбору и организации предоставления кредитных продуктов**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	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 Кредит Центр»** (ИНН/КПП: 7701327127 / 770101001, ОГРН: 1157746356690) (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 равносилен 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.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
	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. **«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.
	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.
	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.
	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.
	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.
	7. **«Кредитный продукт»** - кредитный продукт, предоставляемый Банком-Партнером Клиенту для целей приобретения (оплаты) Клиентом Товара (ов) у Предприятия.
	8. **«Кредитный продукт «Рассрочка»** - кредитный продукт, предоставляемый Банком-Партнером Клиенту для целей приобретения Клиентом Товаров у Предприятия на условиях оплаты частями (в рассрочку).
	9. **«Агент» –** Общество с ограниченной ответственностью «АЛЬЯНС КРЕДИТ» (ИНН/КПП: 7704340920 / 770101001, 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.
	10. **«Номинальный счет»** – счет, владельцем которого является Исполнитель, предназначенный для учета и совершения операций с денежными средствами, права на которые принадлежат Предприятиям.
2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА
	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).

* 1. 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.
	2. Настоящая Оферта размещена на сайте Исполнителя по ссылке: [https://dc2b.ru/about(11).html?clckid=7085ec84#usloviya\_i\_dokumenty](https://dc2b.ru/about%2811%29.html?clckid=7085ec84" \l "usloviya_i_dokumenty) и является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения Сервисов группы компаний «Директ Кредит» (<https://dc2b.ru/doc.html>).
1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ
	1. Исполнитель обязуется:
		1. Заключить все необходимые договора или соглашения с Банками-Партнерами и Предприятиями для целей оказания Услуг по настоящему Договору;
		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.
		3. Оказывать Услуги качественно и надлежащим образом.
		4. Нести иные обязанности в соответствии с условиями настоящей Оферты.
	2. Исполнитель вправе:
		1. В одностороннем порядке изменять условия настоящей Оферты. В случае изменения настоящей Оферты Исполнитель размещает новую редакцию Оферты на сайте Исполнителя по ссылке: [https://dc2b.ru/about(11).html?clckid=7085ec84#usloviya\_i\_dokumenty](https://dc2b.ru/about%2811%29.html?clckid=7085ec84#usloviya_i_dokumenty).
		2. Осуществлять иные права в соответствии с условиями настоящей Оферты.
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА
	1. Клиент обязуется:
		1. Оказывать содействие Исполнителю при оказании Услуг, в том числе предоставлять сведения и документы, необходимые для целей рассмотрения Банками-Партнерами возможности предоставления Кредитного продукта.
		2. Произвести оплату вознаграждения Исполнителя за оказание Услуг в порядке, предусмотренном разделом № 6 настоящей Оферты.
		3. Нести иные обязанности в соответствии с условиями настоящей Оферты.
3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ
	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.
	2. Размер вознаграждения Исполнителя указывается в кредитном договоре Клиента в числе приобретаемых Клиентом за счет кредитных средств Товаров.
	3. Клиент производит оплату вознаграждения Исполнителя в следующем порядке:
		1. Вознаграждение Исполнителя оплачивается за счет кредитных средств Банка-Партнера;
		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.
4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН
	1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями Договора.
5. ФОРС-МАЖОР
	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.
	2. Документ, выданный соответствующим компетентным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.
	3. Сторона, для которой сложились обязательства непреодолимой силы, должна немедленно известить об этом другую Сторону.
6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ
	1. Стороны обязуются прилагать все усилия к тому, чтобы все разногласия по Договору решались путем переговоров.
	2. Клиент вправе отказаться от исполнения договора путем обращения к Исполнителю.
	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.
	4. Исполнитель не несет ответственности в случае, если Клиент указал в обращении некорректные реквизиты для осуществления возврата денежных средств.
	5. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 календарных дней c даты обращения Клиента.
	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.
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
8. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

|  |  |
| --- | --- |
| **ООО «Директ Кредит Центр»** **Адрес:** 105066, город Москва, ул. Нижняя Красносельская, д.40/12, к.2**ИНН** 7701327127**КПП** 770101001**ОГРН** 1157746356690**Банковские реквизиты Расчетного счета:****р/с** 40702810338000040315в ПАО «Сбербанк России» г. Москва**к/с** 30101810400000000225**БИК** 044525225 |  |

**Приложение № 1**

к –Договору-оферте оказания услуг

по подбору и организации предоставления кредитных продуктов

**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% |

1. 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.

**Приложение № 2**

к –Договору-оферте оказания услуг

по подбору и организации предоставления кредитных продуктов

**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.

1. **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.

1. **Режим и условия осуществления технической поддержки ПО**

| **Режим работы ПО**  | **Технологические перерывы**  | **Режим сопровождения**\* | **Время восстановления доступности ПО в часы режима сопровождения ПО, мин** |
| --- | --- | --- | --- |
| *24х7**00:00-23:59* *365/366 дней в году* | *\*\***23:00-05:00* | *Целевой режим сопровождения:**24х7**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.

1. **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  |
| **Состав:*** Прием обращений от ТП
* Консультирование ТП
* Решение инцидентов и выполнение запросов
* Анализ и последующее исправление системных ошибок, решение проблем по alert от систем мониторинга.

**Виды деятельности*** 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

**Ограничения*** Не определены
 |
| 2 | Управление изменениями | Внесение изменений в действующий функционал ПО |
| **Состав:*** Разработка\upgrade\update\ исправление багов и дефектов\внесение изменений\профилактические работы

**Виды деятельности*** 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

**Ограничения*** 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 |

1. **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
1. **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) | ПО/Продукт полностью недоступны/неработоспособны.*Признаки** массовые обращения Клиентов о невозможности использования ПО [>20 за 10 минут], падение ряда микросервисов по мониторингу [alert > 10], отсутствие продаж/оформления кредитов в ПО, беспрерывный рост ошибок в Kibana по ряду микросервисов.
 |
| 2 | Критический (critical)  | Одна или несколько ключевых бизнес-функций ПО недоступны. Производительность работы ПО не позволяет производить полноценное обслуживание Клиентов.*Признаки*: * 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) | Неправильно работающая ключевая функция **ПО**, проблема, приводящая к частичной неработоспособности ПО, без возможности осуществления соответствующего бизнес-процесса, используя альтернативные (обходные) пути. *Признаки*: * 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) | Неправильно работающая функция ПО. Ошибка не критична или есть возможность для работы с рассматриваемой функцией, используя альтернативные (обходные) пути.*Признаки*: * 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.

1. **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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Будни, календарные часы** | **Выходные, календарные часы** |
| Приоритет | 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 |

1. **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/(Общее время доступности (мин за квартал) / (мин за квартал)) |
| Соблюдение сроков устранения Инцидентов (считается по всем инцидентам) | 90% | % Cрок устранения Инцидентов = 100-100/(Общее количество инцидентов за квартал / Количество просроченных инцидентов за квартал) |

Мониторинг фактического выполнения метрик осуществляется на ежеквартальной основе.