

Тарифи на послугу Пріоритетної підтримки та порядок її надання

Сервіси	Пакети Пріоритетної підтримки		
	Free Support	Business	Enterprise
Самообслуговування			
Доступ до бази знань на корпоративному порталі https://docs.connectiveone.io	так	так	так
Канали комунікації			
Підтримка в Service Desk	так	так	так
Підтримка через email	так	так	так
Підтримка в Telegram	ні	так	так
Cobrowsing / Screenshare	ні	ні	так
Нові релізи			
Сповіщення про нові релізи та критичні оновлення безпеки	так	так	так
Тестування раннього доступу перед оновленням у продакшн (за запитом)	ні	ні	так
Індивідуальний графік оновлень	ні	ні	так
Можливість впливати на roadmap продукту	ні	ні	так
Customer success management			
Персональний онбординг	ні	так	так
Рекомендації по впровадженню на основі найкращих практик	ні	так	так
Quarterly Business Review	ні	ні	ні
Додаткові послуги			
Управління пріоритетністю кейсів	ні	ні	так
Гарантований час вирішення	ні	ні	так
Індивідуальний проактивний моніторинг 24/7	ні	ні	ні
Support packages			

Вартість пакету на місяць	\$ 0	300 дол. США	за запитом
Години роботи підтримки	9:00 – 19:00 (Понеділок - П'ятниця)	9:00 – 19:00 (Понеділок - П'ятниця)	9:00 – 19:00 (Понеділок - Неділя)
Цільовий час доступності (Target Uptime)*	99%	99%	99,5%*
Час відповіді на інциденти** та проблеми	24 години	5 годин	2 години
Час відповіді для змін та консультацій щодо функцій продукту	24 години	5 годин	5 годин
Пріоритети інцидентів** та часові інтервали вирішення			
Критичний	-	-	30 хвилин
Високий	-	-	4 годин
Середній			72 години

*Виконавець не гарантує доступність сторонніх сервісів, які не є власною розробкою Виконавця, з якими може інтегруватися ConnectiveOne.

У разі кібератаки на сервіси Замовника (наприклад DDoS, SQL ін'єкцій, botnet-атаки) або стороннього сервісу, інтегрованого з ConnectiveOne або модулем ConnectiveOne, Виконавець має право тимчасово заблокувати доступ до ConnectiveOne до припинення атаки.

Недоступність ConnectiveOne у всіх перерахованих випадках не має рахуватися у Час простою (DT) при визначенні Target Uptime та не вважатиметься порушенням рівня якості Послуг.

** Інцидент - раптова та непередбачувана подія, що призвела до часткової або повної недоступності ConnectiveOne.

Стратегія вирішення: ідентифікація причини інциденту та її усунення (якщо вона знаходиться в сфері відповідальності ConnectiveOne.) або пошук та імплементація обхідних способів відновлення нормального режиму функціонування ConnectiveOne. Основною метою процесу вирішення інциденту є максимально швидке відновлення нормального режиму функціонування ConnectiveOne. будь-якими методами без додаткового узгодження із Замовником.

В запропонованих Пакетах Пріоритетної підтримки Виконавець протягом робочого часу надає Замовнику консультації з питань поточного функціоналу Програми та її документації через канали комунікації відповідного Пакету.

Робочий час – це проміжок часу з 9:00 до 19:00 щоденно, крім суботи та неділі, державних свят та неробочих днів Виконавця.

База знань у порталі Notion – електронний інформаційний ресурс, розміщений на платформі Notion, що включає структуровані матеріали, інструкції, відповіді на типові запитання, а також іншу довідкову документацію, яка надається Користувачу для

самостійного ознайомлення, навчання та вирішення завдань в межах користування Послугою.

Cobrowsing – спільний перегляд екрана, який дозволяє представнику Виконавця (оператору служби підтримки) бачити екран Користувача в режимі реального часу виключно з дозволу та під контролем Користувача з метою консультування, вирішення технічних питань чи демонстрації роботи Програми.

Quarterly Business Review (QBR) – періодичний аналітичний огляд, що проводиться представником Виконавця раз на квартал, з метою підбиття підсумків використання Послуги Користувачем, оцінки результативності співпраці, презентації ключових показників ефективності (KPI), а також надання рекомендацій щодо подальшого розвитку і поліпшення взаємодії з Програмою.

Персональний онбординг – індивідуалізований процес первинного налаштування, навчання та супроводу Користувача, який проводиться співробітником Виконавця або уповноваженим представником з метою адаптації Користувача до роботи з Послугою, її належного налаштування, а також забезпечення максимально ефективного та комфортного початку використання Послуги відповідно до потреб та специфіки діяльності Користувача.

Запит на підтримку (Запит) – повідомлення, що передається Замовником Виконавцю через Servicedesk-систему Виконавця та інші погоджені канали комунікації відповідного Пакету Пріоритетної підтримки.

Servicedesk-система - система Виконавця з доступом через мережу Інтернет за посиланням <https://evergreens.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/23>, до якої Виконавець надає доступ Замовнику і через яку Замовник надає Запити за цим Договором.

Час реакції – це максимальний час, що починається з моменту прийому Запиту Виконавцем (в межах годин надання Пріоритетної підтримки) та протягом якого Виконавець зобов'язаний виконати Запит.

Схема обробки Запитів:

- Замовник створює Запит на консультацію через погоджені канали комунікації відповідного Пакету Пріоритетної підтримки;
- Виконавець обробляє Запит надаючи консультації Замовнику;
- Після виконання Запиту Виконавець відправляє Замовнику повідомлення про закриття Запиту з описом результатів через погоджені канали комунікації відповідного Пакету Пріоритетної підтримки.