

Поддержка и жизненный цикл TicketNet SaaS

Обслуживание сервиса, устранение неисправностей, обновление и необходимый персонал.

Правообладатель: ООО «ИНФОТЕХ», ИНН 7810099978.

Программное обеспечение: «ТикетНэт» «TicketNet», реестровая запись № 2539.

Условия поддержки

ООО «ИНФОТЕХ» обеспечивает сопровождение TicketNet. Для SaaS выбран уровень **«Базовый»**. Состав обслуживаемых компонентов, цена и исключения фиксируются в договоре и паспорте обслуживания. Предлагаемые сроки и лимиты применяются после согласования и проверки ресурса; действующие договорные обязательства сохраняются до согласованного изменения.

Обращения в техническую поддержку: **supp@infotec.ru**, **+7 (812) 332-02-06, доб. 1100**. Актуальные контакты: <https://infotec.ru/company/contact>.

Режим: ежедневно 10:00–18:00; приём почты круглосуточно; аварии Р1 — 24/7, включая выходные и праздники. **Часовой пояс:** МСК (GMT +3:00).

Аварийный канал: указывается в договоре обслуживания. Для Р1 используется согласованный аварийный канал с регистрацией обращения; обычный телефон поддержки не считается аварийным без подтверждения.

Предлагаемые предельные сроки базового уровня

Приоритет и влияние	Реакция	Восстановление или выполнение
Р1 — остановка продажи, выдачи или проверки билетов без обхода; массово оплаченные заказы без билетов; риск потери данных	2 ч	Восстановление до 8 ч
Р2 — существенная интеграция или часть продаж не работает, есть рабочий обход	4 ч	Восстановление до 16 ч
Р3 — локальная ошибка без остановки ключевого сценария	8 ч	Восстановление до 40 ч
Р4 — консультация, настройка или плановая заявка	8 ч	За 16 ч согласовать срок выполнения

Учёт времени: Р1 — непрерывные календарные часы 24/7; Р2–Р4 — часы ежедневного окна 10:00–18:00. Реакция и восстановление считаются от одного начала: поступления в согласованный канал; для Р2–Р4 вне окна — от ближайших 10:00. Поздняя ручная регистрация не переносит начало отсчёта.

Реакция — принятие заявки специалистом с сообщением приоритета и следующего шага; автоответ не учитывается. **Восстановление** — работоспособность ключевого сценария либо согласованный рабочий обход. Постоянное исправление ведётся связанной задачей. Для Р4 16 ч — срок согласования, а не завершения работ.

Реакция не приостанавливается. Пауза восстановления допускается только на необходимое действие заказчика с фиксацией причины, начала и окончания и уведомлением. Передача разработчику и внутренняя очередь не останавливают часы; внешние зависимости учитываются только по заранее согласованным правилам.

Гарантийные условия: гарантийное обслуживание включает исправление дефектов программного обеспечения при подтверждении воспроизводимости ошибок. Изменение согласованной логики работы программы и доработки, обусловленные изменениями законодательства, не относятся к гарантийному исправлению дефектов.

Сроки реакции и восстановления работоспособности, установленные SLA, не изменяют гарантийные обязательства и не определяют срок окончательного устранения дефекта, который согласовывается отдельно. Устранение неисправностей и развитие

В обслуживание включаются диагностика и восстановление размещённых у исполнителя компонентов, сопровождение действующих шлюзов, стандартные исправления, контроль резервного копирования и проверка после изменений. Интеграции проверяются при подключении, изменении и инциденте; состав модулей определяется договором.

Стандартные запросы — 2 ч в месяц: консультации и типовые настройки в существующей модели, справочники и имеющиеся печатные формы. Учитывается фактическое время; остаток не переносится. Превышение предварительно оценивается и согласуется. Плановые обновления и устранение дефектов не расходуют лимит; инцидент не прекращается при его исчерпании.

Отдельно согласуются: подготовка мероприятий, выезды, новые функции и интеграции, миграции и массовое обучение, если они уже не включены договором. Локальное оборудование не входит в облачное сопровождение автоматически.

1. Поддержка регистрирует обращение, уточняет влияние, назначает приоритет и сообщает следующий шаг. Переход в P1 не обнуляет накопленное время.
2. Специалист проводит диагностику и восстановление, при необходимости привлекает разработчика. Статус P1 сообщается не реже раза в 2 ч круглосуточно; P2 — не реже раза за окно обслуживания и при изменении прогноза.
3. Восстановление проверяется контрольным сценарием; результат и техническое время фиксируются в обращении. Заккрытие — после подтверждения заказчика. Постоянное исправление выполняется по отдельному согласованному сроку.
4. Предложения по развитию рассматриваются при планировании. Принятые изменения разрабатываются, проверяются и включаются в обновления; при изменении пользовательских операций актуализируется документация.

Обновления: о плановых работах уведомляют не менее чем за 3 согласованных рабочих дня, согласовывают влияние и окно вне посещения объекта. При срочном исправлении аварии или уязвимости уведомляют в начале работ и сообщают результат. После изменения проверяют основные сценарии сервиса.

Параметры резервных копий, их хранения, RPO/RTO и доступности согласуются в паспорте. Значение восстановления P1 8 ч не устанавливает RPO/RTO. Ежемесячный отчёт по SLA — до 5-го согласованного рабочего дня следующего месяца; разбор P1 — в течение 5 рабочих дней после восстановления.

Персонал поддержки

Для поддержания жизненного цикла необходимы следующие функции.

Функция	Задачи и необходимые знания
Поддержка пользователей	Консультации и диагностика; знание функций TicketNet, настроек и билетных операций
Разработка и проверка	Исправление ошибок и улучшения; знание архитектуры, языков, СУБД и способов проверки изменений
Сопровождение сервиса	Обновление и восстановление; знание применяемых ОС, СУБД и средств резервирования