

SLA / регламент поддержки

Kolba ЛИМС

1. Каналы обращения

1.1. Основной канал — встроенный чат в интерфейсе Системы (доступен без выхода из рабочего процесса).

1.2. Резервный канал — help@kolba-lims.com для случаев недоступности Системы.

2. Приоритеты обращений и время реакции

Приоритет	Определение	Время реакции	Время устранения (целевое)
P1 — критический	Система полностью недоступна для всех Пользователей, либо повреждены/недоступны Данные Лицензиата	2 часа в рабочее время поддержки	5 часов
P2 — высокий	Ключевая функция (регистрация проб, формирование протокола, списание) не работает, но есть обходной путь	2 часа в рабочее время поддержки	2 рабочих дня
P3 — средний	Некритичная функция работает с ошибкой, есть обходной путь	2 часа в рабочее время поддержки	3 рабочих дня
P4 — низкий	Вопрос по использованию, пожелание, косметический дефект	2 часа в рабочее время поддержки	по плану разработки

2.2. Рабочее время поддержки: 12:00–20:00 по времени Алматы, рабочие дни с понедельника по пятницу.

3. Доступность (для модели SaaS)

3.1. Целевой уровень доступности Системы — 99.5% в месячном исчислении, за исключением: плановых технических работ (анонсируются не менее чем за 24 часа), форс-мажора (раздел 12 основного договора), обстоятельств на стороне Лицензиата (его сеть/оборудование).

- 3.2. Плановые технические работы проводятся, по возможности, в часы наименьшей нагрузки лаборатории и не затрагивают выдачу уже готовых протоколов и экспорт данных.
- 3.3. Статус доступности отражается в публичном health-эндпоинте Системы; существенные инциденты сопровождаются уведомлением через встроенный канал поддержки.

4. Резервное копирование и восстановление

Горизонт	Периодичность	Срок хранения (retention)
Ежедневный	каждые 24 часа	7 дней
Еженедельный	еженедельно	4 недели
Ежемесячный	ежемесячно	12 месяцев
Долгосрочный	каждые 6 месяцев	5 лет согласно требованиям ретенции ИСО 17025 к архивным записям

- 4.2. Целевые показатели восстановления: RPO (максимальная потеря данных) – 24 часа, RTO (время восстановления) – 4 часа для P1-инцидентов инфраструктуры.
- 4.3. По запросу Лицензиата возможно восстановление данных на произвольную сохранённую контрольную точку в пределах срока хранения соответствующего горизонта (напр. откат к состоянию на конкретную дату) – оформляется как обращение P1/P2 в зависимости от срочности.

5. Локация и защита данных

- 5.1. Данные Лицензиата (модель SaaS) обрабатываются на инфраструктуре, расположенной в Казахстане в городе Алматы.
- 5.2. Доступ к Данным Лицензиата со стороны персонала Kolba ограничен кругом лиц, необходимым для оказания поддержки, и регистрируется в аудит-журнале (кто/что/когда) в соответствии с разделом 7 основного договора.

6. Принцип «лаборатория ≠ERP»

- 6.1. Ни при одном уровне деградации сервиса (плановые работы, просрочка оплаты, истечение срока лицензии On-Premises) не блокируется: выдача уже сформированных и подписанных протоколов; экспорт Данных Лицензиата. Блокируются, при необходимости, только новые регистрации/ административные операции – и только после предупредительного уведомления и льготного периода, согласованного в основном договоре (п. В.3 Приложения В).

7. Изменение регламента

7.1. Изменения настоящего SLA согласовываются Сторонами письменно и оформляются как новая версия Приложения Е к основному договору; в одностороннем порядке Kolba может только улучшать показатели (сокращать время реакции, увеличивать доступность), но не ухудшать их для уже действующего Тарифного плана без согласия Лицензиата.