

СмартКом. Регламент обслуживания и SLA

Редакция от 27.09.2026 · Комсомольск-на-Амуре

Документ описывает базовые правила при сервисном обслуживании ИТ-инфраструктуры, видеонаблюдения и СКУД. Конкретный состав работ, сроки реакции и график закрепляются в договоре и регламенте объекта.

1. Каналы обращения и фиксация заявок

Заявка считается принятой в работу после фиксации через один из каналов (по договору):

- телефон, MAX, Telegram, WhatsApp, e-mail, форма на сайте.

В заявке укажите: адрес или точку, что не работает, когда началось, контакт на объекте. Фото или снимок экрана ускоряют диагностику.

2. Приоритеты инцидентов

- **P1, критично:** простой бизнеса, кассы или доступа, не ведётся запись на ключевых камерах, не открывается дверь, недоступна сеть.
- **P2, важно:** частичный сбой: не работает часть камер или компьютеров, периодические обрывы, проблемы у отдельных сотрудников.
- **P3, планово:** консультации, мелкие настройки, выдача прав и карт, запросы на изменения.

3. Сроки реакции по тарифам (ориентиры)

Тариф	P1, реакция	P2, реакция	P3, реакция	График
Старт	до 2 часов	до 8 часов	до 2 раб. дней	пн-пт 09:00-18:00
Бизнес	до 60 минут	до 4 часов	до 1 раб. дня	пн-пт 09:00-18:00
Про	до 30 минут	до 2 часов	до 8 часов	пн-пт 09:00-18:00

Расширенный график (вечера и выходные) и усиленный SLA оформляются отдельной опцией.

4. Что входит в сервис (типовой состав)

- **ИТ:** поддержка пользователей, компьютеры и программы, сеть и Wi-Fi, учёт доступов, профилактика и базовая безопасность.
- **Резервные копии:** контроль выполнения, проверка восстановления по регламенту.
- **Видеонаблюдение:** контроль записи и архива, дисков, доступов, проверка питания, PoE и сети камер.
- **СКУД:** выдача и отзыв прав и карт, журнал событий, профилактика считывателей и замков, резерв настроек контроллера, если это возможно.
- **Отчётность:** список выполненных работ и рекомендации раз в месяц (для тарифов «Бизнес» и «Про»).

5. Что считается проектом (отдельная смета)

Проектные работы меняют инфраструктуру или требуют нового оборудования и кабеля:

- расширение или перенос сети и СКС, установка новых камер и дверей, переезд офиса, интеграции и нестандартные задачи.

После проекта систему можно взять на обслуживание.

6. Условия и доступы

Для соблюдения сроков нужны:

- доступ администратора (по согласованию), актуальные пароли и карты, доступ к оборудованию (шкаф, серверная);
- стабильное электропитание (желательно ИБП), понятная схема сети, камер и СКУД.

Если оборудование нестандартное, устаревшее или без документации, сроки могут быть увеличены. Такие риски согласуем заранее.

7. Плановые работы и профилактика

Плановые проверки выполняются по согласованному графику: контроль дисков и архива, проверка удалённого доступа, резервирование конфигураций, обновления по возможности.

8. Дополнительные опции

По необходимости подключаются: мониторинг 24/7, усиленная защита (антивирус, EDR), резервный интернет, VPN-доступ, расширенный график поддержки.

9. Как начинаем работу

1) экспресс-аудит и опись оборудования; 2) устранение критичных проблем; 3) фиксация доступов и схем; 4) регламент и SLA; 5) обслуживание.

Контакты

СмартКом · +7 (914) 775-22-02 · info@smartcom27.ru · Комсомольск-на-Амуре, Культурная ул., 1 · smartcom27.ru

Документ не является публичной офертой. Условия зависят от объекта и фиксируются в договоре.