



Соглашение об уровне услуг

Определения

Система	Информационно-образовательная платформа для организации и управления образовательным процессом – «Мобильная Электронная Школа». Версия 2.0
БД	База данных образовательных ресурсов сети Интернет для общеобразовательных организаций РФ – «Мобильная Электронная Школа». Версия 2.0
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению доступа к системе, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этого доступа
Запрос на обслуживание	Запрос на предоставление технической информации, консультации или документации, не являющийся сбоем в предоставлении доступа к системе
Обращение за методической поддержкой	Вопросы, связанные не с техническим функционированием системы, а направленные на повышение эффективности ее использования.
Ответственное лицо Заказчика	Определенные Лицензиатом и обученные Лицензиаром сотрудники Лицензиата, уполномоченные обращаться за технической поддержкой, в том числе от имени пользователей Системы и БД на стороне Лицензиата.

Состав сервиса

Лицензиар в рамках данного соглашения и договора подписанного с Лицензиатом осуществляет:

1. Техническую поддержку и обслуживание ИТ-инфраструктуры, на которой функционирует Система и БД, для обеспечения доступа к ним в режиме 24 / 7 с временем доступности в году 90%. Лицензиар обслуживает:
 - физические или виртуальные сервера;
 - сетевое оборудование (в зоне ответственности Лицензиара находится только оборудование и канал связи в центре обработки данных);
2. Мониторинг ИТ-инфраструктуры, Системы и БД, а также профилактические работы, направленные на поддержание работоспособности. **Для проведения профилактических работ выделяются технологические окна каждый четверг с 18:00 до 20:00 по Московскому времени.**
3. Устранение неисправностей в Системе и ошибок в курсах;

4. Техническую поддержку пользователей, включая решение инцидентов и оказание консультаций;
5. Методическую поддержку в объеме не более **64 часов в год** (включая проведение индивидуальных консультаций и общешкольных консультационных вебинаров) при наличии действительного Лицензионного договора. Сюда относятся консультации, например, по таким вопросам, как (перечень не исчерпывающий):
 - методика организации учебного процесса с использованием МЭШ
 - составление технологических карт уроков и проведение открытых уроков
 - система оценивания, используемой в МЭШ,
 - функциональные особенности подсистем, обеспечивающих организацию персонализированного учебного процесса,
 - организация инклюзивного образования (дети с ОВЗ, высокомотивированные и одаренные дети)

Контакты и порядок обращения

Техническая поддержка.

Электронная почта: tech-support@mob-edu.ru (предпочтительный канал обращения).

Телефон: **+7 (495) 249-90-11, доб. 222** в рабочее время

Рабочим временем является промежуток **с 9:00 до 18:00** по Московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

Обращаться за технической поддержкой уполномочены Ответственные лица Лицензиата: 1 или 2 сотрудника, контакты которых Лицензиат предоставил Лицензиару при подписании Договора.

При оформлении обращения в службу технической поддержки Лицензиара, Ответственному лицу Лицензиата необходимо указать номер действующего договора, наименование организации, а также:

Предмет	Класс	№ Занятия	№ Интернет-урока	Скриншот места, где обнаружена ошибка (по возможности)	Подробное описание ошибки

Для оперативного решения обращений ответственный сотрудник Лицензиата должен своевременно предоставлять всю необходимую дополнительную информацию по запросам специалистов технической поддержки Лицензиара.

Методическая поддержка.

Электронная почта: metod@mob-edu.ru

Телефон: +7 (495) 249-90-11, доб. 111 или 132 в рабочее время

Рабочим временем является промежуток **с 9:00 до 18:00** по Московскому времени во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

Обращаться за методической поддержкой могут все пользователи (учителя, администрация, родители), получившие доступ к МЭШ, за исключением детей. При обращении необходимо будет сообщить фамилию, имя и отчество, а также название, населенный пункт и регион образовательной организации.