

ДОДАТОК №2

ДО ПУБЛІЧНОГО ДОГОВОРУ (ОФЕРТИ) ПРО НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО СЕРВІСУ «FOODHOLO»

FOODHOLO SLA

Регламент технічної підтримки та рівень обслуговування (SLA) | AI Voice Assistant для HoReCa

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА КАНАЛИ ЗВ'ЯЗКУ

1.1. Цей Регламент визначає правила, порядок та строки реагування технічної підтримки Платформи «FoodHolo» під час виникнення технічних питань, консультацій або інцидентів у роботі Голосового асистента.

1.2. Офіційні канали прийому звернень технічної підтримки:

- Telegram-бот технічної підтримки: @foodholo_bot
- Електронна пошта технічної підтримки: support@foodholo.com

1.3. Графік роботи служби технічної підтримки: Щоденно (Пн–Нд) з 10:00 до 22:00 (за київським часом). З урахуванням обмежень комендантської години (з 00:00 до 05:00) та операційного графіку команди, прийом і обробка будь-яких звернень (включаючи критичні технічні питання) здійснюються виключно в межах зазначеного робочого часу. Звернення, отримані в позаробочий час, приймаються в автоматичному режимі та обробляються, починаючи з 10:00 наступного робочого дня.

2. КЛАСИФІКАЦІЯ ІНЦИДЕНТІВ ТА СТРОКИ РЕАГУВАННЯ (SLA)

2.1. Усі звернення Замовника класифікуються за рівнем пріоритету залежно від ступеня впливу на бізнес-процеси закладу:

Рівень пріоритету	Опис технічного стану / інциденту	Максимальний час реакції
P1 — Критичний (Critical)	Повна зупинка функціонування Платформи. Вхідні дзвінки не приймаються, Голосовий асистент не відповідає, замовлення взагалі не передаються в CRM (Syurve/Poster) по всіх філіалах.	До 60 хвилин (у робочий час з 10:00 до 22:00)
P2 — Високий (High)	Часткове порушення функціоналу. Платформа працює, але спостерігаються періодичні затримки у створенні замовлень, збій у роботі одного з декількох філіалів або тимчасові помилки розпізнавання.	До 3 годин (у робочий час з 10:00 до 22:00)
P3 — Стандартний (Normal)	Запити на консультацію, налаштування нових пунктів меню, коригування текстів/промптів Голосового асистента, некоректна вимова окремих слів або консультації щодо аналітики.	До 24 годин (у робочий час з 10:00 до 22:00)

2.2. Вимушене продовження строків реагування (Блекаути та форс-мажор): Фіксовані строки реагування, зазначені у п. 2.1 цього Регламенту, можуть бути вимушено збільшені на термін дії обставин непереборної сили (форс-мажор), аварій на магістральних телекомунікаційних мережах України, а також у разі масових або тривалих відключень електропостачання (блекаутів), що безпосередньо впливають на функціонування серверної інфраструктури або операційну діяльність команди підтримки.

3. ПЛАНОВІ ТЕХНІЧНІ ТА ПРОФІЛАКТИЧНІ РОБОТИ

3.1. Для забезпечення високої швидкості та безпеки Платформи Виконавець регулярно проводить технічні оновлення серверної інфраструктури (Deltahost) та актуалізацію моделей штучного інтелекту.

3.2. Планові технічні роботи та випуск оновлень проводяться переважно в нічний час у період з 00:00 до 07:00 (за київським часом).

3.3. Порядок попередження про технічні роботи: Виконавець зобов'язується попереджати Замовника щонайменше за 2 (два) календарні дні до проведення планових робіт у разі, якщо такі роботи вимушено проводитимуться у денний час (з 07:00 до 00:00) або якщо вони можуть спричинити тимчасову недоступність Сервісу понад 10 хвилин у нічний час.

4. ВИНЯТКИ ІЗ ЗОНИ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ

4.1. Технічна підтримка Виконавця не надає послуг та не несе відповідальності за усунення несправностей у випадках, коли збої виникли внаслідок:

- Відсутності або збоїв інтернет-з'єднання на території закладу Замовника;
- Технічних аварій або планових робіт на стороні сторонніх сервісів: Syurve, Poster, Binotel, Deltahost або Google Gemini API;
- Внесення співробітниками закладу некоректних конфігураційних змін у CRM-систему або телефонію без попереднього погодження з підтримкою FoodHolo.