

Содержание:

<u>1. Глоссарий</u>	2
<u>2. Контакты сторон.</u>	2
<u>3. Предмет соглашения.</u>	3
<u>4. Цель Соглашения.</u>	3
<u>5. Рабочее время.</u>	3
<u>5.1 Рабочее время.</u>	3
<u>5.2 Время регламентных работ, включая перезагрузку систем.</u>	3
<u>5.3 Работоспособность сервисов.</u>	3
<u>6. Метрики сервиса.</u>	4
<u>6.1 Время реакции на обращение пользователя.</u>	4
<u>6.1 Время решения проблемы.</u>	4
<u>6.3 Время жизни инцидента.</u>	4
<u>7. Уровни сервиса.</u>	4
<u>8. Перечень мероприятий по поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика.</u>	6

1. Глоссарий.

В настоящем документе применяются следующие определения:

Соглашение - документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких лиц о оказании услуг.

Заказчик - лицо (физическое или юридическое), заинтересованное в выполнении исполнителем работ, оказании им услуг или приобретении у продавца какого-либо продукта (в широком смысле), пользующееся услугами Исполнителя на основе соответствующего соглашения (SLA).

Исполнитель – любое лицо (предприятие, организация, фирма, человек), выполняющее работу или оказывающее услуги по заказу, заданию другого лица или согласно договору с заказчиком работ и услуг.

Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Час – в данном документе часом называется рабочий час, если явно не указано иное.

День – в данном документе днем называется рабочий день, если явно не указано иное.

2. Контакты сторон.

Контакты со стороны Исполнителя:

ИП Грачёв Илья Александрович Profi Soft
тел: +7 775 52 22 555, +7 (7142) 917 020; e-mail.ru: company@profi-soft.kz

Контакты со стороны Заказчика:

_____ : тел: _____ e-mail.ru: _____
_____ : тел: _____ e-mail.ru: _____



Республика Казахстан, Костанайская область,
г. Костанай, ул. Дзержинского 92 А, 2 этаж
тел.: (7142) 917 020
e-mail: company@profi-soft.kz
сайт: www.profi-soft.kz

3. Предмет соглашения.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ИП Грачёв Илья Александрович Profi Soft, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Грачёва Ильи Александровича, действующего на основании Свидетельства о государственной регистрации серии 3917 № 0004714 от 16.06.2014 г., с другой стороны, заключили настоящее Соглашение об уровне предоставляемого сервиса в рамках действующего Договора. Настоящий документ определяет критерии оценки качества услуг и их стоимости, оказываемых в соответствии с Договором, и является неотъемлемой частью Договора. Данное Соглашение отменяет заключенные ранее соглашения об уровне предоставляемого сервиса и стоимости работ, если таковые имели место.

Настоящее Соглашение вступает в силу с __.__.____г. и действует до __.__.____г. В случае отсутствия заявления одной из сторон о прекращении или изменении этого Соглашения после окончания срока его действия оно считается продленным на тот же срок и на тех же самых условиях, которые были предусмотрены этим Соглашением. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по настоящему Соглашению одной из сторон, другая сторона вправе в одностороннем порядке расторгнуть Соглашение, предварительно направив первой стороне за 10 рабочих дней письменное уведомление.

4. Цель Соглашения.

Целью заключения данного Соглашения является обеспечение качественной и эффективной поддержки ИТ-инфраструктуры Заказчика.

5. Рабочее время.

5.1 Рабочее время.

Стороны настоящего Соглашения договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 9:00 до 18:00 во все дни, кроме воскресенья и общегосударственных праздничных дней. Промежуток с 9:00 до 18:00 субботы также является рабочим временем.

5.2 Время регламентных работ, включая перезагрузку систем.

Все регламентные работы, требующие остановки сервисов более чем на 30 минут должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 12 астрономических часов до начала работ.

Регулярные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов не более чем на 30 минут допускаются после согласования с Заказчиком непосредственно перед началом таких работ.

5.3 Работоспособность сервисов.

Работоспособность сервисов обеспечивается следующими способами:

1. Путём консультирования по телефону пользователей Заказчика.
2. Путём удаленного доступа к рабочим станциям Заказчика при помощи средств удаленного администрирования.
3. На площадке Заказчика сотрудниками Исполнителя.



Республика Казахстан, Костанайская область,
г. Костанай, ул. Дзержинского 92 А, 2 этаж
тел.: (7142) 917 020
e-mail: company@profi-soft.kz
сайт: www.profi-soft.kz

6. Метрики сервиса.

Стороны договорились об использовании следующих метрик уровня сервиса:

6.1 Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент регистрации сообщения через Профессиональное сообщество бухгалтеров или сервис 1С-Коннект, предоставленные Исполнителем, или телефонного звонка в офис компании по контактному телефону с сообщением о проблеме.

6.2 Время решения проблемы – время, прошедшее с момента фактического начала работ над проблемой до закрытия заявки. Временем начала работы над проблемой считается момент назначения заказчику ответственного специалиста. Временем решения проблемы считается момент устного или письменного принятия Заказчиком выполненной работы. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Заказчиком в течение 1 часа с момента поступления от Исполнителя уведомления о выполнении заявки на обслуживание. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ. Уведомления о начале и завершении работ направляются Исполнителем представителю Заказчика, от чьего имени поступила заявка на обслуживание, по телефону или через сервисы 1С-Коннект и Профессиональное сообщество бухгалтеров.

6.3 Время жизни инцидента – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения до момента закрытия заявки на обслуживание.

7. Уровни сервиса.

Сервис, предоставляемый Исполнителем, делится на уровни в соответствии с установленными тарифными планами:

Табл. 1.

Тарифный план	Перечень услуг
Премиум	<ul style="list-style-type: none">• Обслуживание до 4-х программных продуктов;• Обновление 5 типовых информационных баз;• Неограниченный доступ к линиям консультаций;• Настройка порталов государственных закупок, СОНО и Кабинета налогоплательщика без ограничения по количеству обращений;• До 3 часов работы согласно перечню мероприятий сервис-инженера и консультанта в месяц• Персональный менеджер.

Профессионал	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание до 3-х программных продуктов; • Обновление 3 типовых информационных баз; • Неограниченный доступ к линиям консультаций; • Настройка порталов государственных закупок, СОНО и Кабинета налогоплательщика без ограничения по количеству обращений; • До 2 часов работы согласно перечню мероприятий сервис-инженера и консультанта в месяц • Персональный менеджер.
Стандарт	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание до 2-х программных продуктов; • Обновление 2 типовых информационных баз; • Доступ к линиям консультаций 4 раза по 20 минут в день; • Настройка порталов государственных закупок, СОНО и Кабинета налогоплательщика 1 раз в месяц; • До 1 часа работы согласно перечню мероприятий сервис-инженера и консультанта в месяц.
Эконом	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание до 2-х программных продуктов; • Обновление 1 типовой информационной базы 1 раз в месяц; • Доступ к линиям консультаций 3 раза по 20 минут в день.

В соответствии с классификацией, каждому тарифному плану назначается время реакции и время устранения проблемы в рабочих часах:

Табл.2.

Наименование уровня сервиса	Время реакции	Время устранения
Премиум	5 минут	1 - 3 час
Профессионал	15 минут	2 – 4 часа
Стандарт	2 часа	По согласованию
Эконом	8 часов	По согласованию

В случаях, когда время устранения не зависит напрямую от сотрудников Исполнителя (при отказе сотрудниками Заказчика в предоставлении доступа к ПО и/или БД, передачи проблемы в ведение разработчика ПО и проч.), время устранения согласовывается сторонами отдельно при помощи телефона, e-mail, сервиса 1С-Коннект или Профессионального сообщества бухгалтеров.



Республика Казахстан, Костанайская область,
г. Костанай, ул. Дзержинского 92 А, 2 этаж
тел.: (7142) 917 020
e-mail: company@profi-soft.kz
сайт: www.profi-soft.kz

8. Перечень мероприятий по поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика.

Исполнитель выполняет по поручению Заказчика следующие мероприятия, связанные с обслуживанием и поддержкой существующей ИТ-инфраструктуры:

- Оказание консультаций пользователям программ 1С Заказчика, решение проблем пользователей, связанных с функционированием программ 1С Заказчика и ее составных частей;
- Проведение мониторинга элементов и подсистем программ 1С заказчика, а также профилактические работы, направленные на поддержание работоспособности программ 1С Заказчика в целом;
- Осуществление резервного копирования программ 1С Заказчика(в случае предоставления Заказчиком соответствующих программных и аппаратных средств в распоряжение Исполнителя);
- Информирование Заказчика о необходимости модернизации программ 1С и ее элементов;
- Установка обновлений системы 1С Предприятие;
- Сопровождение программ 1С на уровне администрирования ресурсов системы и Базы данных.

К работам по осуществлению поддержки программ не относятся работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика. В частности, сотрудникам Исполнителя запрещено выполнять по поручению сотрудников Заказчика такие работы как:

- Создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами с использованиями офисных приложений типа MS Word, MS Excel, MS PowerPoint и подобных им;
- Выполнение должностных обязанностей сотрудников Заказчика, связанных с работой в порталах Государственных закупок, СОНО, Кабинете налогоплательщика и прочих;
- Ведение бухгалтерского учёта Заказчика;
- Поиск информации в сети Интернет;
- Консультирование сотрудников Заказчика по работе в сторонних системах;
- Распечатывание и сканирование документов, изготовление ксерокопий документов;
- Ремонт оборудования Заказчика;
- Выполнение погрузочно-разгрузочных работ;
- Выполнение курьерских поручений, кроме передачи Исполнителю документов, связанных с исполнением настоящего договора.