

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) (далее — «Соглашение»)

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение определяет порядок и условия предоставления Заказчику Услуг, предусмотренных Договором.

1.2. Во всё́м остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

2. Термины и определения

2.1. **Центр поддержки** - автоматизированная система регистрации и учета заявок Заказчика, служащая для консультации, удаленного управления, устранения инцидентов, обслуживания, а также предоставления информации.

2.2. **Инцидент** - любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программного обеспечения Заказчика.

2.3. **Обращение** - сообщение Заказчика об Инциденте, консультации или предоставления информации.

2.4. **Рабочие часы Исполнителя** - промежуток времени с 8.30 до 17.00 (по минскому времени) в рабочие дни, обед с 12.30 до 13.00, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем для пятидневной рабочей недели установленном Минтруда и соцзащиты Республики Беларусь (далее – производственный календарь). При официальном переносе рабочими днями считаются дни, согласно производственному календарю.

2.5. **Время решения** - промежуток времени с момента получения Обращения до момента завершения Обращения или исполнения Инцидента.

2.6. **Рабочий день** – период с момента поступления заявки, до окончания следующего рабочего дня в соответствии с рабочими часами Исполнителя.

2.7. **Гарантийный период** – период в течении 30 (тридцати) календарных дней, после выполнения доработки программного обеспечения и уведомления об этом ответственных специалистов Заказчика. Период начинается со следующего дня после уведомления Заказчика о выполнении доработки программного обеспечения.

Иные термины и определения, прямо не определенные в настоящем Соглашении, используются в значениях, присвоенных им Договором.

3. Порядок и сроки решения Заявок

3.1. Время решения Заявок Заказчика зависят от категории, вида и приоритета Заявок и определяются согласно настоящего Соглашения в соответствии с Таблицами 1-4.

3.2. Заявки обрабатываются в порядке их поступления.

3.3. Срок решения Заявки определяется с момента начала работы над Заявкой.

3.4. Начало работы над Заявкой определяется с момента фиксации данной Заявки в Центре поддержки и уведомлением ответственного (инициатора) со стороны Заказчика.

3.5. Завершение работы над Заявкой определяется с момента завершения

обращения/инцидента в Центре поддержки и уведомлением ответственного (инициатора) со стороны Заказчика.

Таблица 1. Категория Заявки

КАТЕГОРИЯ	ОПИСАНИЕ
Обращение	Консультация пользователей по работе с программным обеспечением, решение проблем при помощи удаленного подключения, настройка программного обеспечения без применения программирования. <i>Время решения обращения не превышает 30 минут, если в результате работы над обращением результат не получен, то создается Инцидент.</i>
Инцидент	Модификация, доработка и обновление программного обеспечения, подготовка документации, длительная консультация, анализ результата работы программного обеспечения

Таблица 2. Вид Инцидента

ВИД	ОПИСАНИЕ
Консалтинг	Консультация по работе с программным обеспечением, решение проблем при помощи удаленного подключения, настройка программного обеспечения без применения программирования, анализ и тестирование работы программного обеспечения, выверка и ввод данных, подготовка документации, требующих на выполнение более 30 минут
Разработка и модификация программного обеспечения	Модификация, доработка и обновление программного обеспечения

Таблица 3. Приоритет Инцидента

ПРИОРИТЕТ	ОПИСАНИЕ
Срочный	Заявка, связанная с отказом в работе или настройкой программного обеспечения
Стандарт	Заявка на устранение неисправности или доработку/модификацию, которая не оказывает существенного влияния на использование программного обеспечения
Корректирующий	Заявка, связанная с некорректной работой доработанного или настроенного Исполнителем программного обеспечения в течении гарантийного периода

Таблица 4. Время решения Инцидента

ВИД	ПРИОРИТЕТ	
	Срочный/Корректирующий	Стандарт
	Время решения (минут, рабочий день)	
Консалтинг	60 минут	1 рабочий день
Разработка и модификация программного обеспечения	1 рабочий день	5 рабочих дней

4. Порядок подачи Заявок

4.1. Заявка подается Заказчиком одним из следующих способов:

- Центр поддержки: сервис для связи «1С-Коннект»;
- Телефон: +375 (232) 79-80-60 (многоканальный);
- E-mail: support@elitesoft.by

4.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

4.2.1. подробное описание требований (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png), при описании использовать общепринятые термины (программа, ключ защиты, сообщение, счета, проводки, субконто и т.д.);

4.2.2. логин и пароль учетной записи или записей, если Заявка относится только к определенным учетным записям;

4.2.3. пошаговое описание действий;

4.2.4. описание полученного результата и пояснение, чем он отличается от желаемого;

4.2.5. сообщения программного обеспечения, появляющиеся на экране;

4.2.6. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

5. Гарантии

5.1. На выполненные работы и осуществленный консалтинг Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию 30 календарных дней со следующего дня после завершения работ и консалтинга.

6. Контроль качества

6.1. Исполнитель уделяет большое внимание качеству и обеспечению высокого уровня оказания услуг.

6.2. После завершения обращения (инцидента) Заказчик обязан выставить оценку работы в Центре поддержки ответственному специалисту Исполнителя. Оценка выставляется от 1 до 5 баллов («звезд») в зависимости от качества работы ответственного специалиста Исполнителя, по субъективному мнению, ответственного специалиста Заказчика.

6.3. В случае возникновения вопросов по оказанию услуг, Заказчик вправе направить соответствующее обращение на e-mail: info@elitesoft.by.