

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 всё 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, консультация пользователей по работе с программным обеспечением, решение проблем при помощи удаленного подключения, настройка программного обеспечения без применения программирования, модификация, доработка и обновление программного обеспечения, подготовка документации, длительная консультация, анализ результата работы программного обеспечения.
- 2.3. **Модификация ПО** – это внесение изменений в программу или базу данных по требованию Заказчика.
- 2.4. **Обращение** – сообщение Заказчика об Инциденте, консультации или предоставления информации.
- 2.5. **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.
- 2.6. **Время решения** – промежуток времени с момента получения Обращения до момента завершения Обращения или исполнения Инцидента.
- 2.7. **Рабочий день** – период с момента поступления заявки, до окончания следующего рабочего дня в соответствии с рабочими часами Исполнителя.
- 2.8. **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.
- 2.9. **Сервисный пакет** – дополнительно приобретаемое Заказчиком количество часов с переходящим остатком на последующие месяцы.
- 2.10. **Отчетный период** – период, кратный календарному месяцу, в котором принят Инцидент.
- 2.11. **Трудоемкость Инцидента** – количество нормо-часов, необходимых для выполнения работ по Инциденту.
- 2.12. **График выполнения Инцидента** – перечень Инцидентов с утверждёнными и согласованными сроками выполнения в отчетном периоде.

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

3. Виды Инцидентов

Представлены в Таблице 1.

Таблица 1. 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
Разработка и модификация программного обеспечения	Модификация, доработка и обновление программного обеспечения

4. Порядок и сроки приёма Заявок

4.1 Прием и обработка Обращений с видом Инцидента «Консалтинг» происходит в течение всего отчетного периода.

4.2 Прием и обработка Обращений с видом Инцидента «Разработка и модификация программного обеспечения» проводится в течение всего отчетного периода.

4.3 Обращения с видом Инцидента «Разработка и модификация программного обеспечения» выполняются по предоплате. Предоплата может быть осуществлена следующими способами:

- приобретение сервисного пакета;
- оплата, кратная трудоёмкости Инцидента.

4.4 После согласования с Заказчиком объема работ по выполнению Инцидента, определяются и согласовываются с Заказчиком сроки выполнения работ.

4.5. После согласования сроков выполнения работ и получения оплаты от Заказчика, работы включаются в график выполнения Инцидентов Исполнителя.

5. Порядок выполнения Заявок

5.1. Время выполнения Инцидента Заказчика зависит от вида и приоритета. Определяется согласно настоящему Соглашению в соответствии с п.4 и Таблицей 2.

5.2. Завершение работы над Инцидентом определяется с момента уведомления Исполнителя в Центре поддержки ответственного (инициатора) со стороны Заказчика. Уведомление осуществляется одним из следующих способов:

- посредством 1С Коннект;
- по телефону;
- по электронной почте.

Таблица 2. Приоритет Инцидента

ПРИОРИТЕТ	ОПИСАНИЕ	СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ
Ошибка	Заявка на устранение неисправности, которая приводит к невозможности использования ПО как в гарантийный, так и в не гарантийный период	1 сутки с момента обращения
Корректировка	Заявка, связанная с некорректной работой доработанного или настроенного Исполнителем программного обеспечения в течении гарантийного периода, которая не приводит к невозможности использования ПО	Не позднее 3-х рабочих дней с момента обращения
Стандарт	Заявка на модификацию, которая не оказывает существенного влияния на использование программного обеспечения	Согласно графику выполнения Инцидентов Исполнителя

6. Порядок подачи Заявок

6.1. 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

6.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

6.2.1. 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.);

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

6.2.3. пошаговое описание действий;

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

6.2.5. сообщения программного обеспечения, появляющиеся на экране;

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

7. Гарантии

7.1. На выполненные работы Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию 30 календарных дней с дня подписания акта выполненных работ по выполненным Инцидентам.

8. Контроль качества

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

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