

Соглашение об уровне обслуживания (далее — «Соглашение»)

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение определяет порядок и условия предоставления Заказчику Услуг, предусмотренных Договором в рамках тарифных планов услуг технического сопровождения.

1.2. Во всём 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. *Обращение* – сообщение Заказчика об Инциденте, консультации или предоставлении информации.

2.4. *Разработка и модификация программного обеспечения* – это внесение изменений в программу или базу данных по требованию Заказчика.

2.5. *Инцидент 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.

2.6. *Инцидент Ошибка* - Заявка на устранение неисправности, которая приводит к невозможности использования ПО как в гарантийный, так и в не гарантийный период.

2.7. *Инцидент Корректировка* - Заявка, связанная с некорректной работой доработанного или настроенного Исполнителем программного обеспечения в течении гарантийного периода, которая не приводит к невозможности использования ПО.

2.8. *Трудоемкость Инцидента* – количество нормо-часов, необходимых для выполнения работ по Инциденту.

2.9. *Время решения* – промежуток времени с момента получения Обращения до момента завершения Обращения или исполнения Инцидента.

2.10. *Рабочие часы Исполнителя* - промежуток времени с 8.30 до 17.00 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.

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

2.12. *Гарантийный период* – период в течении выделенного количества 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.

2.13. Отчетный период – период, кратный календарному месяцу, в котором принят и завершен Инцидент.

3. Порядок и сроки приёма Заявок

3.1 Прием и обработка Обращений с видом Инцидента «Консалтинг» и «Разработка и модификация программного обеспечения» происходит в течение всего отчетного периода в *центре поддержки*.

3.2 После согласования с Заказчиком объема работ по выполнению Инцидента «Разработка и модификация программного обеспечения», определяются и согласовываются с Заказчиком сроки выполнения работ.

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

4. Порядок подачи заявок в центре поддержки

4.1. Заявка подается Заказчиком одним из следующих способов:

- 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:

- 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.);
- логин и пароль учетной записи или записей, если Заявка относится только к определенным учетным записям;
- пошаговое описание действий;
- описание полученного результата и пояснение, чем он отличается от желаемого;
- сообщения программного обеспечения, появляющиеся на экране;
- ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

5. Контроль качества

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

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

6. Порядок выполнения Заявок

6.1. Время выполнения Инцидента Заказчика зависит от вида и приоритета. Определяется согласно настоящему Соглашению в соответствии с Таблицей 1 в рамках действующего тарифного плана.

6.2. Завершение работы над Инцидентом определяется с момента уведомления Исполнителя в Центре поддержки ответственного (инициатора) со стороны Заказчика любым доступным способом.

7. Гарантия на выполненные работы

7.1. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию в календарных днях в соответствии с Таблицей 2 в рамках тарифного плана с дня подписания акта выполненных работ по выполненным Инцидентам.

Таблица 1. Время исполнения инцидентов

Время выполнения Инцидента	ТАРИФ «START»	ТАРИФ «PROF»	ТАРИФ «CORP»
Ошибка	48 часов	24 часов	12 часов
Корректировка	120 часов	64 часов	48 часов

Таблица 2. Гарантия на выполненные работы

Тарифный план	ТАРИФ «START»	ТАРИФ «PROF»	ТАРИФ «CORP»
Гарантийный период	15	30	45