Приложение № 1

к Договору №

от 2015 г.

# СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

## Общие положения

Целью настоящего документа является регламентирование взаимоотношений в рамках технической поддержки ПО 1С, функционирующего в компании Заказчика.

* 1. Настоящее приложение является неотъемлемой частью Договора на оказание услуг по технической поддержке ПО 1С
  2. В рамках оказания услуг решаются следующие задачи:
     1. поддержка Системы в работоспособном состоянии – комплекс мероприятий, направленных на обеспечение бесперебойной работы системы;
     2. развитие функциональных возможностей Системы;
     3. консультации и обучение пользователей Системы;

## Глоссарий

* 1. Базовая ставка - цена за 1 рабочий час специалиста при работе по требованию Заказчика.
  2. Время реакции - срок, в течение которого инцидент будет зарегистрирован, ему будет присвоен идентификационный номер и проведена первичная обработка.
  3. Время устранения инцидента – срок от момента регистрации инцидента до его устранения.
  4. Конфигурация 1С – настройка 1С:Предприятия для работы с определенной функциональной областью.
  5. Конфигурация Системы – настройка 1С:Предприятия, созданная на основе Типовой конфигурации 1С с изменениями, учитывающими специфику бизнес-процессов Заказчика.
  6. Начало работ по устранению инцидента – срок, в течение которого проводятся подготовительные мероприятия для устранения инцидента: классификация инцидента, назначение ответственного исполнителя, предварительный анализ инцидента.
  7. Обходное решение - метод, позволяющий избежать инцидента или проблему с помощью временного решения или иным способом, устраняющим зависимость потребителя от проблемных аспектов сервиса.
  8. Платформа – базовое программное обеспечение, являющееся средой разработки 1С, поставляется фирмой 1С.
  9. Приоритет инцидента – параметр инцидента, определяющий последовательность его решения основанный на степени влияния и срочности.
  10. Проблема - неизвестная корневая причина одного или более инцидента.
  11. Релиз типовой конфигурации – версия типовой Конфигурации.
  12. Сервис – услуга, предоставляемая по настоящему Договору.
  13. Система – информационная система, находящаяся на поддержке.
  14. Служба Заказчика - организационная структура, входящая в состав Заказчика (ИТ подразделение) и являющаяся (в терминах ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207): Поставщиком ИТ-услуг для бизнес-подразделений Заказчика.
  15. Тестовый полигон – информационная среда, развернутая заказчиком для целей разработки и тестирования Системы. Типовая конфигурация 1С – Конфигурация 1С, выпускаемая разработчиком – фирмой 1С.
  16. Эскалация обращения – передача обращения.

## Общие требования

* 1. Требования к исполнителю

Исполнитель должен обладать собственными необходимыми ресурсами для исполнения обязательств по оказанию услуг технической поддержки: штат квалифицированных специалистов.

* 1. Обязанности Исполнителя

Исполнитель предоставляет Заказчику услуги в следующем объеме:

* + 1. Поддержка ПО 1С:

-Разработка и согласование процедур взаимодействия с поддержкой Заказчика;

-Организация поддержки согласованных процедур системами управления инцидентами, выбранными для взаимодействия;

-Разворачивание тестовых сред и сред разработки на оборудовании, предоставленном Заказчиком;

-Решение инцидентов в соответствии с SLA;

-Консультирование по телефону и e-mail специалистов поддержки;

-Проведение регламентных работ (анализ ошибок, архивация баз. установка обновлений ПО 1С);

-Предоставление рекомендаций и консультирования Заказчика для объектов технической поддержки в случаях выявления вероятности нестабильной работы систем Заказчика;

-Устранение дефектов, вызванных внедрением доработок

-Прием на поддержку доработок функционала системы, выполненных специалистами Заказчика;

-Проведение технической экспертизы и бюджетной оценки трудозатрат Исполнителя для реализации доработок в системе

-обеспечение дежурной смены мониторинга с графиком 24х7.

* 1. Обязанности заказчика

Для оптимизации и ускорения процесса технической поддержки Заказчик должен предоставить контакты дежурной смены, обладающей соответствующими полномочиями для создания заявок на обслуживание.

Для обеспечения возможности качественного оказания услуг Исполнителя в рамках данного соглашения Заказчик обязуется обеспечить следующее:

- Доступ сотрудникам Исполнителя на объект и к оборудованию ПО 1С для проведения необходимых работ в рамках SLA;

- Круглосуточный защищенный удаленный доступ к системам с обеспечением взаимодействия по стеку протоколов TCP/IP;

- Права, пароли и необходимые исходные данные для круглосуточного удаленного и физического доступа к оборудованию.

## Объект технической поддержки.

К объекту технической поддержки относится: Комплекс программных средств системы ПО 1С.

Техническая поддержка осуществляется для следующих серверов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IP | Название сервера | Описание |
|  |  |  |

## Характер и режим обслуживания

* 1. Состав и режим оказываемых услуг

В обязанности исполнителя входит:

1. Восстановление работоспособности и начальной (до момента возникновения инцидента) функциональности в случае выхода из строя или сбоя в работе оборудования или программных компонентов, включая:

-Прием и регистрацию инцидента, диагностику неисправности;

-Определение причины неисправности, по возможности, формирование пути обхода на время решения проблемы;

-Устранение ошибок в настройках или работе программных компонентов.

2. Консультации по телефону и электронной почте.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Приоритет | Классифицирующие признаки | Режим оказания услуг |
| Приоритет 1 | - Невозможен запуск Системы или она недоступна для большей части пользователей или инцидент мешает нормальной работе нескольких отделов;  - Не существует обходного решения;  - Заказчик готов выделить ресурсы ИТ-службы и причастных подразделений для устранения инцидента круглосуточно. | 24х7 |
| Приоритет 2 | - Работа системы серьезно ухудшилась;  - Нормальная работа части служб Заказчика затруднена;  - Не существует обходного решения;  - Заказчик готов выделить ресурсы ИТ-службы и причастных подразделений для устранения инцидента в течение всего рабочего дня. | 9х5 |
| Приоритет 3 | - Инцидент затрагивает локальный участок Системы, не влияя на общую работу;  - Пользователи могут выполнять свои основные задачи в Системе;  - Существует обходное решение. | 9х5 |
| Приоритет 4 | - Неаварийный инцидент, доработка;  - Реализация пожеланий по доработке системы. | 8х5 |

* 1. Сроки реакции и устранения инцидентов (SLA)

Плановые сроки разрешения инцидентов при необходимости привлечения специалистов Заказчика и иных его подрядчиков автоматически увеличиваются на время, затраченное соответствующими сторонами на разрешение запроса, а также приемку и установку изменений в продуктивные и тестовые среды ИТ систем. По всем таким случаям Исполнитель по запросу Заказчика обязуется представлять отчет с указанием причин и влияния на сроки разрешения запроса.

Плановые сроки разрешения инцидентов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Приоритет | | |
| 1 | 2 | 3 |
| **Время реакции** (Время, прошедшее с момента регистрации заявки в службе поддержки Исполнителя, до момента, когда специалист Исполнителя свяжется с уполномоченными специалистами Заказчика и сообщит статус решения запроса). | 0,5 часа | 0,5 часа | 1 час |
| **Время устранения инцидента или снижения приоритета.** | 24 часа после обеспечения условий для устранения инцидента | 3 рабочих дня | 5 рабочих дней или более по согласованию с Заказчиком |

* 1. Обеспечение дежурной смены

Исполнитель организует наличие и доступность дежурной смены, которая обеспечивает реакцию на срабатывание системы мониторинга ИТ систем, а также выполняет регламентные работы. Регламентные работы должны быть запланированы и согласованы с Исполнителем не менее, чем за 48 часов до проведения работ.

* 1. Минимальное время работы специалиста на территории Заказчика 4 часа.
  2. Работы по изменению функционала производятся по приоритету 4. При выполнении работ с большой трудоемкостью срок выполнения определяется по согласованию с Заказчиком и может выходить за рамки максимального.
  3. В случае, если Заказчиком не присвоен Приоритет инциденту, по умолчанию инциденту присваивается Приоритет 3.

## Список предоставляемых сервисов входящих в пакет услуг

| **Название сервиса** | **Объем подписки** | **Ежемесячная стоимость подписки (Руб., в т.ч. НДС)** | **Условия оказания услуг** | **Ожидаемые результаты** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Консультации по работе с Системой и доработка функционала Системы | 10 часов работы консультанта / программиста в месяц | 18000 | 1. Служба Заказчика направляет диспетчеру службы поддержки Исполнителя запрос с описанием инцидента круглосуточно 2. Диспетчер регистрирует запрос.    1. В случае Приоритета 1 или 2 уровня информирует менеджера службы поддержки, который обеспечивает немедленное высвобождение специалиста службы поддержки (либо заменяющего его) от прочих задач и переключение его на устранение данного инцидента и при необходимости выделение дополнительных ресурсов.    2. В случае уровня приоритета 3 заявка добавляется в план работ для выделенного специалиста поддержки. 3. Выделенный специалист занимается устранением инцидентов в соответствии с заранее утвержденным графиком работ по поддержке Системы (кроме задач с уровнем приоритета 1 или 2). 4. Устранение инцидентов превышающих объем услуг, входящих в пакет, происходит ежемесячно по фактически отработанному времени в соответствии с базовой ставкой для данного сервиса. | Получение необходимых консультаций по работе в 1С, выполнены доработки |

## Организация работ и базовые тарифные ставки специалистов

Команда поддержки со стороны Исполнителя будет представлена следующими специалистами:

Программист - доработка конфигурации;

Консультант – консультирование пользователей, подготовка заданий на изменение конфигурации, тестирование изменений, обучение пользователей;

Системный архитектор – проектирование при выполнении крупных разработок (свыше 100 часов). В работе по текущему сопровождению СА не участвует;

Руководитель проекта – координация работы специалистов, управление качеством, в том числе, сроками исполнения заявок.

Оказание услуг, не входящих в стоимость пакета услуг, определяется на основании базовых ставок, и фактически оказанного объема услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **Функциональная роль** | **Базовые часовые ставки специалистов**  **(руб./час, НДС не облагается)** |
| Программист | 1800 |
| Консультант | 1800 |
| Системный архитектор | 1800 |
| Руководитель проекта (10% от объема услуг специалистов - на проектах с трудозатратами более 10 часов) | 1800 |

## Порядок оформления запросов

Предоставление Услуг поддержки предоставляется по запросу Заказчика.

Запрос на техническую поддержку направляется дежурной сменой Заказчика в АС ТП. Также заявки могут подаваться в центр регистрации инцидентов департамента сопровождения информационных систем \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_, или по электронной почте по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Письма отправляются с обязательным уведомлением о доставке и прочтении. При наличии уведомления о доставке, Стороны считают Запрос на техническую поддержку полученным.

В случае неработоспособности электронной почты или отсутствия уведомления о доставке, Заказчик обязан направить Исполнителю запрос по факсу на номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В этом случае подтверждением о принятии Запроса служит отчет о доставке факса.

Все заявки обрабатываются диспетчером круглосуточно.

При формировании Запроса Заказчиком предоставляется следующая информация:

-Дата, время возникновения неисправности;

-Описание проблемы;

-Приоритет

В случае несогласия с уровнем Приоритета, выставленным Заказчиком, Исполнитель имеет право согласовать изменение уровня Приоритета, приведя необходимые аргументы. Согласование должно быть направлено по электронной почте. Приоритет Запроса, принятого Исполнителем в работу, может быть изменен Заказчиком. Для этого Заказчик обязан отправить соответствующее письмо по электронной почте. Письма отправляются с обязательным уведомлением о доставке и прочтении.

Исполнитель должен обеспечить следующую последовательность обработки запросов:

-Первоначальная оценка запросов и анализ инцидента;

-Назначение ответственного инженера за запрос с информированием Заказчика его ФИО или ID номера;

-Поиск решения или передача на следующую линию поддержки;

-Мониторинг и эскалация всех запросов;

-Информирование Заказчика о статусе и продвижении запроса.

После завершения работ по Запросу, Исполнитель обязан направить Заказчику ответ о выполнении Запроса, а Заказчик подтверждает исполнение Запроса. Обмен информацией осуществляется по телефону, электронной почте или по факсу. Письма отправляются с обязательным уведомлением о доставке и прочтении. При наличии уведомления о доставке, Стороны считают соответствующую информацию полученной. В случае неработоспособности электронной почты или отсутствия уведомлений о доставке, Стороны направляют соответствующую информацию по факсам. В этом случае подтверждением получения информации служат отчеты о доставке факсов.

1. Процедура фиксации нарушений условий сервисного соглашения

В случае нарушений условий сервисного обслуживания, указанных в данном документе, Заказчик направляет Исполнителю Уведомление о нарушении условий сервисного обслуживания. Уведомления направляются по электронной почте. Письма отправляются с обязательным уведомлением о доставке и прочтении. При наличии уведомления о доставке, Стороны считают Уведомление полученным.

В случае неработоспособности электронной почты или отсутствия уведомления о доставке, Заказчик обязан направить Исполнителю запрос по факсу. В этом случае подтверждением о принятии Запроса служит отчет о доставке факса.

В течение 5 (пяти) рабочих дней после получения Уведомления, Исполнитель обязан направить Заказчику ответ.

Представители Сторон в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты отправки Уведомления о нарушении SLA должны подготовить и подписать Акт о нарушении SLA, в котором указать:

- № Запроса на техническую поддержку;

- Дату и время отправки Запроса Заказчиком;

- Дату и время регистрации Запроса Исполнителем;

- Описание сути нарушения SLA.

1. Изменение SLA

Любая из сторон может инициировать изменение условий данного Приложения. При достижении взаимного согласия относительно изменений, соответствующие правки вносятся в текст Приложения и историю его изменения, о чем Стороны подписывают соответствующее дополнительное соглашение к настоящему договору.

Причины изменения соглашения могут включать необходимость:

- Добавления нового оборудования или функциональности в список обслуживаемых объектов;

- Изменение сроков реакции;

- Изменение процедур обслуживания;

- Включения в соглашения дополнительных услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАКАЗЧИК:** | **ИСПОЛНИТЕЛЬ:** |
| Генеральный директор  ООО «»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. | Генеральный директор  ООО «Гензис»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г. |