



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. Центр поддержки рассматривает вопросы, определенные настоящим Соглашением.

1.3. 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, предоставление информации.

2.4. *Время реакции* – определённый промежуток времени, в течение которого служба Центра поддержки реагирует на инцидент Заказчика.

2.5. *Актуализация релиза* – это заявка, связанная с обновлением программного обеспечения типового решения фирмы-разработчика компании СООО «1С-Минск», ЗАО «МиСофт НВП».

2.6. *Инцидент Модификация* – это внесение изменений в программу или базу данных по требованию Заказчика.

2.7. *Инцидент Консультация (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.

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

2.9. *Трудоемкость Инцидента* — количество нормо-часов, необходимых для выполнения

работ по Инциденту.

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

2.11. **Рабочие часы Исполнителя** – астрономические часы в пределах рабочего дня; внесистемная единица измерения времени равная 3600 секундам (60 минутам), определяются согласно настоящего Соглашения в соответствии с Таблицей 1 в рамках действующего тарифного плана, 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.

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

2.13. **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.

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

2.15. **Длительность интервала** - это время, которое состоит из шагов. В рамках одного интервала не меняются правила тарификации.

2.16. **Шаг** - время, которое будет оплачено по стоимости шага. Интервал разбивается на равные шаги. Оплачивается каждый засчитанный шаг.

2.17. **Стоимость шага** - стоимость за интервал рассчитывается как произведение стоимости шага и количества засчитанных шагов тарификации.

3. Правила и сроки приёма Заявок в Центр поддержки

3.1. Услуги Центра поддержки осуществляются в рабочие дни с 8:30 до 17:00, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем (далее – рабочее время). При официальном переносе рабочими днями считаются дни согласно производственному календарю. Выполнение Заявок в нерабочие часы Исполнителя, а так же в государственные праздники, праздничные и выходные дни выполняются по согласованию сторон и оплачиваются в двойном размере тарифа Заказчика.

3.2. Обращение в Центр поддержки могут поступать по телефону, по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С – Коннект».

3.3. Прием и обработка Обращений с видом Инцидента «Консультация (Консалтинг)», «Модификация», «Корректировка» и «Актуализация релиза» происходит в течение всего отчетного периода в *центре поддержки*.

3.4. Решение вопросов может быть отложено или невозможно по следующим основным причинам:

3.4.1. Заказчик отказывается предоставлять запрашиваемую специалистом Центра поддержки информацию;

3.4.2. Заказчик не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;

3.4.3. вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала программного обеспечения;

3.4.4. используется нелицензионная копия программного обеспечения, отсутствует действующий Комплект поддержки (комплексная поддержка в виде доступа к онлайн-сервисам и обновлениям, предоставляемая пользователям программ «1С:Предприятие». Комплект поддержки оформляется как подписка к программным продуктам «1С:Предприятие»);

3.4.5. вопрос не входит в перечень решаемых вопросов Центром поддержки;

3.4.6. вопрос задан некорректно или обсуждение вопроса производится неконструктивно, решение проблемы затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению;

3.5. Сотрудник Центра поддержки имеет право привлекать третьи лица для качественного и оперативного решения поступивших вопросов.

4. Порядок подачи заявок в Центр поддержки

4.1. Заявка подается Заказчиком одним из следующих способов:

4.1.1. Сервис для связи «1 С-Коннект»;

4.1.2. Телефон: +375 (232) 79-80-60 (Отдел сопровождения и внедрения);

 + 375 (173) 88-73-43 (Отдел сопровождения и внедрения);

 + 375 (44) 579-80-60 (Отдел сопровождения и внедрения);

 +375 (232) 79-80-61(Линия консультаций по Продукту «1С: Заработка и управление персоналом»).

4.1.3. E-mail: support@elitesoft.by.

4.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

4.2.1. подробное описание требований, проблемы (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 (описать последовательность действий, после которых

возникла проблема);

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

4.2.5. все сообщения программного обеспечения, появляющиеся на экране, цитировать дословно;

4.2.6. во время консультаций находится рядом с компьютером;

4.2.7. быть готовым, по необходимости, описать сетевое оборудование, аппаратную конфигурацию компьютера, версию операционной системы, дополнительно используемого программного обеспечения;

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

4.3. Отвечая на вопросы, сотрудник Центра поддержки имеет право запросить у Заказчика недостающую информацию, задать уточняющие вопросы, попросить выполнить некоторые уточняющие действия.

5. Перечень оказываемых услуг Центром поддержки.

5.1. Центр поддержки оказывает консультационную и техническую поддержку по следующим вопросам:

5.1.1. консультации по методике работы с типовыми и нетиповыми конфигурациями «1С Предприятие» и их использование;

5.1.2. отражение бухгалтерских операций в программном обеспечении;

5.1.3. использование стандартных (встроенных) механизмов для создания резервной копии информационной базы;

5.1.4. проведение обновлений типовых и измененных конфигураций;

5.1.5. типовые настройки сервисов, в случае возникновения затруднений при работе с ними;

5.1.6. формирование типовых и регламентированных отчетов;

5.1.7. порядок сохранения и тестирования информационной базы;

5.1.8. работы с сервисами ИТС;

5.1.9. установка программного продукта;

5.1.10. настройка и установка стороннего программного обеспечения;

5.1.11. первоначальная настройка программного обеспечения (перенос остатков, перенос справочников, настройка учетной политики и другие);

5.1.12. настройка обмена между программными продуктами на платформе «1С:Предприятие», а так же настройка обмена со сторонним программным обеспечением;

5.1.13. проведение анализа учетных данных, проверка расчетов и другие работы, связанные с поиском ошибок при настройке и проведении пользователями операций в программном обеспечении;

5.1.14. удаленная установка, диагностика серверного или системного программного обеспечения на компьютере или сервере Заказчика;

- 5.1.15. настройка работы программного обеспечения с внешним оборудованием;
 - 5.1.16. разработка инструкций по программным продуктам 1С;
 - 5.1.17. осуществление восстановления утраченных ключей и ПИН-кодов Активации через Центр лицензирования фирмы «1С»;
 - 5.1.18. проведение регламентных работ, рекомендуемых фирмой «1С»: тестирование и исправление ошибок в программном продукте 1С.
- 5.2. Центр поддержки **не оказывает** техническое сопровождение по следующим вопросам:
- 5.2.1. Пояснения общих вопросов программирования;
 - 5.2.2. Организация, постановка бухгалтерского и налогового учета.
- 5.3. В случае наличия необходимости у Заказчика, Центр поддержки производит доработку дополнительного функционала Программы либо вносит изменения в работу определенного функционала Программы.

6. Контроль качества

- 6.1. Исполнитель уделяет большое внимание качеству и обеспечению высокого уровня оказания услуг.
- 6.2. В случае возникновения вопросов по оказанию услуг, либо не соблюдение сроков обработки обращений, Заказчик вправе направить соответствующее обращение на e-mail: info@elitesoft.by.
- 6.3. Для корректной работы программного обеспечения Исполнителя (программного модуля и сервиса) Заказчик самостоятельно или при помощи специалистов Исполнителя отслеживает и устанавливает актуальную версию релиза.

7. Порядок выполнения Заявок

- 7.1. После согласования с Заказчиком объема работ по выполнению Инцидента «Разработка и модификация программного обеспечения», определяются и согласовываются с Заказчиком сроки выполнения работ.
- 7.2. После согласования сроков выполнения работ и получения оплаты от Заказчика, работы включаются в график выполнения Инцидентов Исполнителя.
- 7.3. Время выполнения Инцидента Заказчика зависит от вида и приоритета. Определяется согласно настоящему Соглашению в соответствии с Таблицей 2, в рамках действующего тарифного плана.
- 7.4. Телефонные обращения рассматриваются (выполняются) в первоочередном порядке.
- 7.5. Обращения по электронной почте или с использованием сервиса для связи «1С – Коннект» обрабатываются в порядке их поступления.
- 7.6. Завершение работы над Инцидентом определяется с момента уведомления Исполнителя в Центре поддержки ответственного (инициатора) со стороны Заказчика любым доступным способом.

7.7. При консультации (обращении) тарификация осуществляется с шагом в 5 (пять) минут и автоматически округляется в большую сторону.

7.8. Электронные обращения, поступившие в нерабочее время, рассматриваются в ближайший рабочий день.

8. Гарантия на выполненные работы

8.1. Исполнитель предоставляет Заказчику гарантию в календарных днях в соответствии с Таблицей 3, в рамках тарифного плана. Гарантия наступает с момента подписания сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ).

8.2. Исполнитель не несет ответственности за качество обновлений программного обеспечения типовых решений фирм – разработчиков компаний «1С» СООО «1С-Минск», ЗАО «МиСофт НВП» и прочие).

Таблица 1. Рабочие часы Исполнителя

Тарифный план	ТАРИФ «Аренда»	ТАРИФ «PROF»	ТАРИФ «CORP»	ТАРИФ «VIP»
Рабочие часы Исполнителя	с 8.30 до 17.00 в рабочие дни, обед с 12.30 до 13.00	с 8.30 до 17.00 в рабочие дни, обед с 12.30 до 13.00	с 8.30 до 17.00 в рабочие дни, обед с 12.30 до 13.00	с 7.00 до 23.00 в рабочие дни, обед с 12.30 до 13.00

Таблица 2. Время исполнения инцидентов

Время выполнения Инцидента	ТАРИФ «Аренда»	ТАРИФ «PROF»	ТАРИФ «CORP»	ТАРИФ «VIP»
Время реакции	3 часа	2 часа	1 час	1 час
Ошибка	36 часов	24 часов	12 часов	12 часов
Корректировка	64 часов	64 часов	48 часов	48 часов

Таблица 3. Гарантия на выполненные работы

Тарифный план	ТАРИФ «Аренда»	ТАРИФ «PROF»	ТАРИФ «CORP»	ТАРИФ «VIP»
Гарантийный период, календарные дни	15	30	45	45