



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 ООО «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 нелегальная 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: Зарботная плата 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 компании «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 |