



Мы заботимся о качестве оказания услуг для своих клиентов и именно поэтому разработали для вас «Соглашение об уровне предоставления услуги» (оно же **SLA** – соглашение или Service Level Agreement).

SLA —термин, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления услуги.

Здесь мы описали наши обязательства и условия предоставления услуг, а также обязанности и возможности вас как заказчика по потреблению услуг.

Неотъемлемой частью соглашения является обратная связь Заказчику о сроках и качестве работы с его обращением.

SLA - соглашение об уровне представления сервиса СБИС

1. Предмет соглашения

Обеспечение качественной и эффективной поддержки системы СБИС

2. Основные понятия

Заказчик – клиент, с которым заключен сублицензионный договор о предоставлении прав на системы СБИС.

Исполнитель – Группа компаний «Ф1» (ООО «СБИС Ф1»).

Обращение – фиксация вопроса Заказчика

Время реакции – промежуток времени от момента получения Заказчиком номера обращения, присвоенного Исполнителю, и до момента получения Заказчиком информации от Исполнителя о прогнозируемом сроке устранения инцидента.

Время решения вопроса - промежуток времени с момента взятия в работу Обращения до решения вопроса/устранения проблемы или предложения альтернативного решения вопроса/проблемы, указанной в Обращении.

3. Взаимодействие сторон

3.1. Взаимодействие Заказчика с Исполнителем осуществляется по следующим каналам связи:

Таблица 1. Каналы связи Группы компаний «Ф1»

Канал связи	Исполнитель
E-mail	sbis@perm.ru
Телефон	+7 (342) 206-80-11
Web-форма регистрации обращений	https://sbis.perm.ru/tehpodderzhka/

3.2. При обращении Заказчика по указанным в пункте 3.1 каналам он обязан сообщить Исполнителю следующую информацию:

SLA - соглашение об уровне представления сервиса СБИС

- ИНН, КПП и название компании Заказчика;
- ФИО и контактную информацию обратившегося представителя заказчика;
- Указать (заявить) о первоначальном приоритете запроса. так как по умолчанию присваивается низкий приоритет. (Перечень возможных приоритетов и критерии их присвоения см. в приложении №1),
- Содержание запроса

3.3. После обращения Заказчика по каналам связи (п. 3.1), Исполнитель сообщает Заказчику номер зарегистрированного Обращения в системе Исполнителя. Заказчик может обратиться к Исполнителю и проверить по номеру обращения состояние работ, которые выполняются по его вопросу.

4. Решение спорных вопросов

В случае, если ход решения вопроса по обращению не устраивает, а также для разрешения спорных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия, Заказчик может обратиться к вышестоящему руководству:

Таблица 2. Список руководителей:

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Контактная информация
1	Сагадеева Светлана	Руководитель службы технической поддержки СБИС	+7 (342) 206-80-14 доб. 5537
2	Пономарева Юлия	Руководитель отдела Продвижения СБИС	+7 (342) 206-80-14 доб. 5515
3	Видлога Владимир	Исполнительный директор	+7 (342) 206-80-14 доб. 5597

5. Обязанности сторон

5.1. Заказчик обязан:

- 4.1.1 Предоставить Исполнителю, при необходимости, удаленный доступ к системе СБИС для решения обращений
- 4.1.2 Предоставить Исполнителю, при необходимости, журнал работы программы (логи) и базу данных программы, для исправления ошибок.
- 4.1.3 Назначить и сообщить Исполнителю лицо, ответственное за взаимодействие в рамках услуг, описанных в настоящем Соглашении, а также предоставить актуальные контактные данные для связи.
- 4.1.4 При возникновении нештатных ситуаций и ошибок в работе сервиса в кратчайшие сроки сообщить об этом Исполнителю по информационным каналам, указанным в пункте 3.1.

5.2. Заказчик имеет право:

- 5.2.1. Запрашивать от Исполнителя информацию о статусе обработки обращения.
- 5.2.2. Информировать Исполнителя о недостатках в работе или нарушениях.
- 5.2.3. Требовать исполнение данного Соглашения.

5.3. Исполнитель обязан:

- 5.3.1. Принимать обращения по каналам связи, указанным в пункте 3.1 от Заказчика в рабочие дни с пн - чт: 9.00 - 20.00, пт: 9.00 - 19.00.

5.4. Исполнитель имеет право:

- 5.4.1. Менять приоритет обращения, в зависимости от изменившихся условий.

SLA - соглашение об уровне представления сервиса СБИС

6. Оценка исполнения соглашения

6.1. После оказания услуги Исполнитель формирует и отправляет на электронный ящик Заказчика запрос о качестве оказанной техподдержки, а Заказчик проводит оценку исполнения данного соглашения.

Приложение №1 «Классификация Обращений»

№ п/п	Название приоритета	Описание	Максимальное время реакции на обращение	Максимальное время решения вопроса силами специалистов Ф1*
3	Критичный	СБИС не работает (не запускается программа, нельзя зайти в личный кабинет СБИС)	1 час	3 часа
2	Высокий	СБИС работает, но не работают критически важные функции (отправка, создание отчетности, ...) или наблюдаются ошибки в их работе (проверка/отправка/прохождение отчетов)	1-2 часа	6 часов
4	Средний	СБИС работает, критически важные функции работают, но наблюдаются ошибки в работе дополнительных сервисов или требуются их настройки (ЭДО, ВОК, ТОРГИ, ...)	2-4 часа	8 часов
5	Низкий	Требуется консультация, обучение по возможностям системы СБИС или доп. сервисов	В течение дня обращения	1-2 дня

* нестандартные системные ошибки, требующие вмешательства разработчиков системы СБИС, решаются по регламенту разработчика – ООО «Компания «Тензор» (примерно 1-5 дней).

Время реакции на обращение может быть увеличено, если:

- заказчик просит отложить решение вопроса на определенное время
- невозможно связаться с Заказчиком по оставленным контактными данным
- в период сдачи отчетности из-за высокой нагрузки на линию техподдержки

Вопросы Заказчика в офисе Группы компаний «Ф1» решаются в режиме реального времени.