

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 предоставления сервиса Компанией «Ф1»

### Предмет соглашения

Обязательства компании по обеспечению качественной и эффективной технической поддержки.

### Основные понятия

**Заказчик** – клиент, с которым заключен договор о предоставлении прав на системы, программы, услуги.

**Исполнитель** – Компания 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.

### Взаимодействие сторон

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

**Таблица 1. Каналы связи с Исполнителем**

	СБИС	Онлайн кассы и ФД	Электронная подпись/Торги
E-mail	sbis@f1.perm.ru	ofd@f1group.ru	ecp@f1group.ru
Телефон	+7 (342) 206-80-11	+7(342) 206-67-03	+7 (342) 206-67-19

Web-форма регистрации обращений	<a href="https://sbis.perm.ru/tehpodderzhka/">https://sbis.perm.ru/tehpodderzhka/</a>
---------------------------------	---

1.2. При обращении Заказчика по указанным в пункте 1.1 каналам, он обязан сообщить Исполнителю следующую информацию:

- 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 приложениях №1, №2, №3),
- Содержание запроса

1.3. После обращения Заказчика по каналам связи (п. 1.1), 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.

### 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 поддержки Клиентов по направлениям СБИС, Электронная подпись/Торги	+7 (342) 206-80-14 доб. 5537
2	Ильиных Александра	ИО Руководителя отдела Продвижения СБИС Отчётность/ЭДО	+7 (342) 206-80-14 доб. 5541
3	Михеева Татьяна	Руководитель отдела продвижения Онлайн-кассы и ОФД	+7 (342) 206-80-14 доб. 5565
4	Видлога Владимир	Исполнительный директор Компании Ф1	+7 (342) 206-80-14 доб. 5597

### Обязанности сторон

1.4. Заказчик обязан:

4.1.1 Предоставить Исполнителю, при необходимости, удаленный доступ для решения обращения

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 1.1.

1.5. Заказчик имеет право:

1.5.1. Запрашивать от Исполнителя информацию о статусе обработки обращения.

1.5.2. Информировать Исполнителя о недостатках в работе или нарушениях.

1.5.3. Требовать исполнения данного Соглашения.

1.6. Исполнитель обязан:

1.6.1. Принимать обращения по каналам связи, указанным в пункте 1.1 от Заказчика

Направление <b>СБИС:</b>	с пн - чт: 9.00 - 20.00, пт: 9.00 - 19.00.
Направление <b>Электронная подпись/Торги:</b>	с пн - чт: 9.00 – 18.00, пт: 9.00 - 17.00
Направление <b>Онлайн-кассы и ОФД:</b>	с пн - чт: 9.00 – 18.00, пт: 9.00 - 17.00

1.7. Исполнитель имеет право:

1.7.1. Менять приоритет обращения, в зависимости от изменившихся условий.

### **Оценка исполнения соглашения**

1.8. После оказания услуги Исполнитель формирует и отправляет на электронный ящик Заказчика запрос об оценке качества оказанной техподдержки, а Заказчик проводит оценку исполнения данного соглашения.

**«Классификация Обращений по направлению СБИС»**

№ п/п	Название приоритета	Описание	Максимальное время реакции на обращение	Максимальное время решения вопроса силами специалистов Компании Ф1*
1	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
3	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
4	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 Компании Ф1 решаются в режиме реального времени.

## Приложение № 2

## «Классификация Обращений по направлению Электронная подпись/Торги»

№ п/п	Название приоритета	Описание	Максимальное время реакции на обращение	Максимальное время решения вопроса силами специалистов Компании Ф1*
1	Критичный	Не подписывается контракт, не работает КриптоАрм, компьютер/браузер не видит ЭП.	1 час	3 часа
2	Высокий	ЭП работает, выходят ошибки, связанные с корневыми сертификатами	2 -4 часа	5 часов
3	Средний	Консультация по настройке ЭП	4-6 часа	7 часов
4	Низкий	Требуется консультация, обучение по возможностям системы СБИС ТОРГИ или доп. сервисов	В течение дня обращения	8 часов

\* нестандартные системные ошибки, требующие вмешательства УЦ Тензор, решаются по регламенту разработчика – ООО «Компания «Тензор» (примерно до 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
- решение вопроса зависит от площадки, портала

Вопросы Заказчика в офисе Компании Ф1 решаются в режиме реального времени.

## «Классификация Обращений по направлению Онлайн кассы/ОФД»

№ п/п	Название приоритета	Описание	Максимальное время реакции на обращение	Максимальное время решения вопроса силами специалистов Компании Ф1*
1	Критичный	Не работает касса, СБИС Розница, Presto (не печатает чеки, выдает ошибки)	1 час	4 часа
2	Высокий	Касса, СБИС Розница, Presto работает, но не отправляются данные в ОФД, не проходит чеки в налоговую	2 -4 часа	7 часов
3	Средний	Касса и кассовое ПО (СБИС Розница/Presto) работают, но наблюдаются ошибки в дополнительных сервисах (ЕГАИС, Меркурий) или требуется их настройка	4-6 часа	9 часов
4	Низкий	Требуется консультация по работе на кассе, в кассовом ПО или дополнительных системах	В течение дня обращения	2-3 дня

\* нестандартные системные ошибки, требующие вмешательства разработчиков, заводов-производителей ККТ решаются по регламенту разработчика – ООО «Компания «Тензор» (примерно до 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
- решение вопроса зависит от особенностей электронной площадки, портала их режима работы

Вопросы Заказчика непосредственно находящихся в офисе Компании Ф1 решаются в режиме реального времени.