

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Предмет Соглашения

В настоящем Соглашении указываются требования к качеству услуг и сервисов, выполнение которых гарантируется Исполнителем.

В Соглашении определяются состав и области допустимых значений показателей качества услуг Исполнителя и возможность контролировать Сторонами эти показатели.

2. Термины и определения

Термины и определения, используемые в настоящем Соглашении, понимаются и толкуются в соответствии с их изложением в настоящем Соглашении, а так же в соответствии с действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, применяемыми в деловом обороте терминами и определениями для аналогичных услуг.

«Информационная система» - программный комплекс Experium и / или сайт Исполнителя, размещенный в сети Интернет на домене Исполнителя **www.experium.net**.

Инцидент – событие, обусловленное в силу тех или иных причин явной или предполагаемой неработоспособностью Информационной системы.

Запрос Заказчика об инциденте – сообщение Заказчика о неработоспособности Информационной системы, принимается по официальным адресам электронной почты и/или телефонам технической поддержки Исполнителя.

Обновление - обновления, исправления и/или улучшения Информационной системы, поставляемые в виде файлов.

3. Оказание Исполнителем услуг по поддержке пользователей Информационной системы.

Условием предоставления Услуг является использование Заказчиком последней текущей версии (обновления) информационной системы, предоставляемой Исполнителем.

Исполнитель обязуется обеспечить проведение поддержки и консультаций по использованию серийной версии информационной системы в течение всего срока действия договора:

1. По электронной почте support@heliosoft.ru (Данный способ предпочтителен, так как позволяет обеспечить наиболее высокое качество консультаций).

Образец сообщения в службу Технической поддержки Исполнителя:

«Заголовок сообщения.»

- Кому: support@heliosoft.ru
- Тема: [краткая формулировка сути сообщения]

Содержание сообщения:

- название организации Заказчика, указанное в Регистрационной карточке;
- точная информация о текущей версии клиентской части;

Детальная формулировка проблемы/вопроса/замечания:

- название модуля;
- точное указание в нем места проявления проблемы/вопроса/замечания;

- полное описание последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы/вопроса/замечания;
- подробное описание проблемы/вопроса/замечания и их влияния на последующую работу системы, в том числе текст появляющегося сообщения или файл с экранной копией;
- фамилия, имя пользователя, электронный адрес, номер телефона, должность.»

Услуги не оказываются в случаях, если обращение Заказчика:

- не содержит полной информации, указанной в Образце сообщения в службу Технической поддержки;
- отправлено не на адрес службы Технической поддержки;
- содержит неконкретные общие фразы;
- содержит жаргон вместо технических терминов.

2. По телефону «горячей линии» + 7 495 660-06-99 .

3. Исполнитель и Заказчик предоставляют со своих сторон не менее чем по 2 контактных лица, которые взаимодействуют по электронной почте (в экстренных случаях по телефону) для обеспечения бесперебойной работы серверов и разрешения проблемных ситуаций.

4. Обработка запросов пользователей Заказчика.

Время реагирования на обращение Заказчика:

- при обращении по электронной почте или по телефону «горячей линии» не должно превышать 1 (один) час, если оно получено до 17.00 московского времени. Если обращение получено позднее указанного времени, то время реагирования увеличивается до 10.00 по московскому времени дня, следующего за днем получения обращения.
Исполнитель обязуется в течение часа с момента поступления заявки провести диагностику и исправить ошибку, либо, в сложных случаях, Исполнитель обязуется информировать Заказчика о дальнейших действиях по восстановлению сервисов информационной системы.
- Специалисты Исполнителя оказывают услуги по поддержке Пользователей Информационной системы в течение рабочего времени (с 9.00 до 18.00 часов по московскому времени, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней).

Результатом реакции Исполнителя на запрос Заказчика являются следующие действия Исполнителя:

1. Подтверждение получения запроса Заказчика об инциденте.
2. Подтверждение или отказ в подтверждении инцидента.
3. Фиксация времени и продолжительности инцидента.
4. Подтверждение или отказ в подтверждении ответственности Исполнителя по настоящему Соглашению за данный инцидент.
5. Принятие своевременных мер к восстановлению работоспособности Информационной системы.

Исполнитель обязуется обеспечить проведение консультаций и исследование ошибок, которые могут быть обнаружены Заказчиком в ходе использования Информационной системы, при условии описания их Заказчиком в соответствии с Образцом сообщения в службу технической поддержки. Это обязательство относится только к тем ошибкам, которые могут быть воспроизведены Исполнителем по описанию Заказчика.

Исполнитель предпримет все необходимые усилия, чтобы в кратчайший срок предложить путь обхода ошибки и даст инструкции по использованию Информационной системы до появления новой версии (обновления) Информационной системы, в которой данная ошибка будет исправлена.

5. Ограничение гарантий Исполнителя.

Указанные выше гарантии не предоставляются в случае, когда неработоспособность Информационной системы была прямо или косвенно вызвана:

- причинами, находящимися за пределами разумного контроля Исполнителя, включая, но, не ограничиваясь: изменения нормативных актов, войны, вооруженные конфликты, терроризм, пожар, наводнение, эпидемии, недоступность или нарушение функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц, нарушения работы транспорта, сетевые атаки или несанкционированный доступ, сбой программного обеспечения, разработанного третьими лицами, невозможность получения расходных материалов, электроэнергии и других необходимых для обеспечения работоспособности Информационной системы, ресурсов;
- неработоспособностью телекоммуникационных сетей Заказчика;
- ликвидацией аварийных ситуаций, которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы;
- действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц, включая несанкционированное изменение Заказчиком Информационной системы;
- отказами программного обеспечения и коммуникационного оборудования, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком, непосредственно влияющего на работоспособность Информационной системы;
- направленными DDOS атаками и другими подобными воздействиями на сеть Исполнителя;
- несоблюдением Заказчиком правил эксплуатации Информационной системы, указанных на сайте Исполнителя <http://www.experium.ru/about/specifications/>.

6. Дополнительные обязательства Сторон

С учетом положений настоящего Соглашения, все остальные обязательства, не предусмотренные явно Договором или действующим законодательством РФ, не увеличивают обязательств и гарантий Исполнителя.

7. Требования к составу и уровню подготовки персонала заказчика

Классификация персонала Заказчика:

- пользователи Информационной системы;
- администраторы Информационной системы (не менее одного сотрудника);
- системные администраторы БД Информационной системы (не менее одного сотрудника; как правило, это сотрудник ИТ-службы).

Требования к пользователям Информационной системы:

- наличие навыков работы в качестве пользователя с программным обеспечением серии Microsoft Office[®] (Word[®], Excel[®]), операционными системами семейства Windows[®].

Требования к администраторам Информационной системы:

- наличие базовых знаний в предметной области и в области информационных технологий.

Требования к системным администраторам БД Информационной системы:

- наличие квалификации в области администрирования операционных систем Windows, Linux[®].

8. Обязанности персонала заказчика, сопровождающего информационную систему

Администраторы Информационной системы осуществляют техническое и организационное сопровождение Информационной системы со стороны Заказчика, в том числе:

- отвечают за корректность настроек и правильность функционирования Информационной системы в целом;

- устанавливают новые Версии (Обновления) Информационной системы, восстанавливают необходимые настройки;
- администрируют права доступа пользователей к модулям Информационной системы;
- администрируют права пользователей на доступ к объектам Информационной;
- консультируют пользователей Информационной системы и осуществляют контроль за их действиями;
- обращаются в службу Технической поддержки Исполнителя и получают ответы на вопросы;
- следят за регулярностью, корректностью и комплектностью технологических операций по обслуживанию БД Информационной системы со стороны системных администраторов БД информационной системы.

Обязанности системных администраторов БД Информационной системы:

- осуществляют регулярное резервное копирование БД.