

# Соглашение об Уровне Обслуживания (SLA)

## 1. Введение

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement, SLA) заключается между ООО "Ромашка" (далее - "Заказчик") и ООО "ИТ-Сервис" (далее - "Поставщик Услуг") и определяет права и обязанности сторон в рамках предоставления сервисных услуг.

## 2. Цель Соглашения

Цель данного SLA - установить четкие ожидания по поводу предоставляемых услуг, их качества и уровня обслуживания, а также механизмы разрешения возникающих проблем и претензий.

## 3. Описание Услуг

Поставщик Услуг обязуется предоставлять следующие услуги:

- Поддержка и обслуживание серверной инфраструктуры.
- Обслуживание рабочих станций и периферийных устройств.
- Настройка и управление сетевой инфраструктурой.

## 4. Обязанности Сторон

Обязанности Поставщика Услуг:

- Обеспечение предоставления услуг в соответствии с установленными стандартами качества.
- Обеспечение круглосуточной поддержки.
- Обеспечение своевременного устранения инцидентов и проблем, возникающих в процессе предоставления услуг.
- Предоставление регулярных отчетов о состоянии и качестве предоставляемых услуг.

Обязанности Заказчика:

- Своевременное предоставление необходимой информации и ресурсов, необходимых для выполнения услуг.
- Своевременная оплата услуг в соответствии с условиями договора.
- Своевременное уведомление Поставщика Услуг о возникших проблемах и претензиях.

## 5. Уровень Обслуживания

Поставщик Услуг обязуется обеспечивать следующие уровни обслуживания:

- Время реакции на инциденты:
  - Критический инцидент: не более 30 минут.
  - Высокий приоритет: не более 2 часов.
  - Средний приоритет: не более 8 рабочих часов.

- Время разрешения инцидентов:
  - Критический инцидент: не более 4 часов.
  - Высокий приоритет: не более 24 часов.
  - Средний приоритет: не более 3 рабочих дней.

## 6. Мониторинг и Отчеты

Поставщик Услуг обязуется предоставлять следующие отчеты:

- Ежемесячные отчеты о качестве предоставляемых услуг.
- Ежеквартальные отчеты об инцидентах и времени их разрешения.
- Специальные отчеты по запросу Заказчика.

## 7. Меры Ответственности

В случае невыполнения обязательств, Поставщик Услуг обязуется принять следующие меры:

- Компенсация за некачественное обслуживание в размере 10% от ежемесячного платежа за каждое нарушение.
- Штрафные санкции в размере 5% от ежемесячного платежа за несоблюдение SLA.

## 8. Форс-мажор

Стороны освобождаются от ответственности за невыполнение обязательств по данному Соглашению в случае наступления форс-мажорных обстоятельств.

## 9. Срок Действия и Расторжение

Настоящее Соглашение вступает в силу с 1 июня 2024 года и действует до 31 мая 2025 года, либо до момента его расторжения одной из сторон с уведомлением не менее чем за 30 дней.

## 10. Изменения в Соглашении

Все изменения и дополнения к настоящему Соглашению должны быть оформлены в письменной форме и подписаны обеими сторонами.

## 11. Контактная Информация

Поставщик Услуг:

- Имя: ООО "ИТ-Сервис"
- Адрес: ул. Проспект Мира 60, д. 10, офис 5, г. Омск, 101000
- Телефон: +7 (495) 123-45-67
- Email: support@it-service.ru

Заказчик:

- Имя: ООО "Ромашка"

- Адрес: ул. Центральная, д. 15, г. Омск, 101000
- Телефон: +7 (495) 765-43-21
- Email: info@romashka.ru


## 12. Подписи

Поставщик Услуг:

Подпись 

Балакина Юлия Алексеевна, Генеральный директор  
Дата: 1 июня 2024 года

Заказчик:

Подпись 

Петров Петр Петрович, Директор по ИТ  
Дата: 1 июня 2024 года

---

Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой стороны.