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 ek5.cdek и / или сайт Исполнителя, размещенный в сети Интернет на домене Исполнителя ek5.cdek.ru.

*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 cdek-life@cdek.ru (Данный способ предпочтителен, так как позволяет обеспечить наиболее высокое качество консультаций).

Образец сообщения в службу Технической поддержки Исполнителя:

«Заголовок сообщения.

• Кому: cdek-life@cdek.ru

• Тема: [краткая формулировка сути сообщения]

Содержание сообщения:

* название организации/подразделения 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» + 7 495 000-00-00 .

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 11.00 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).

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень критичности | Описание инцидента |
| Аварийный | Полный отказ информационной системы в результате технической или эксплуатационной аварии;  Отказ критических сервисов при невозможности удаленного решения проблемы;  Полный отказ системы электропитания или аккумуляторного питания;  Невозможность загрузки серверов и сервисов в результате перезагрузки или аппаратного сбоя; |
| Средний | Частичное отсутствие входящей и исходящей связи;  Отсутствие связи или канала интернет из-за неуплаты по счетам;  Отказ критических сервисов и служб при возможности удаленного решения проблемы; |
| Низкий | Неработоспособность отдельных ПК и сервисов;  Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу Информационной системы в целом;  Запросы на установку/удаление ПО, модификацию аппаратного обеспечения;  Прочие мелкие и незначительные операции; |

В соответствии с классификацией, каждому виду инцидентов назначается время реакции, и время устранения в рабочих часах. Ответственность Исполнителя определена в рублях, за каждый факт несоблюдения нормативов метрик:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование уровня сервиса** | **Наличие удаленного доступа** | | **Отсутствие удаленного доступа** | | **Неустойка за**  **неисполнение**  **нормативов.**  **(руб./час)** |
| **Время реакции** | **Время устранения** | **Время реакции** | **Время устранения** |
| Аварийный | 20 мин | 1-3 часа | 30 мин | 1,5-5 часов | 150 руб./час,  но не более  50% от суммы  договора |
| Средний | 30 мин | 2-4 часа | 40 мин | 3,5-5 часов |
| Низкий | 1 час | По согласованию | 1 час | По согласованию |

Время, отведенное для внедрения и настройки нового программного обеспечения обговаривается и устанавливается индивидуально для каждого случая.

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, сбои 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 https://experium.ru/Experium\_Program\_Requirements.pdf.

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 информационной системы 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