Сведения об организации:

ООО "Независимая лаборатория ИНВИТРО"  
Местонахождение главного офиса: 121059, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Киевская, д. 7, к. 1, помещ. 1

Местонахождение медицинского офиса: г. Петрозаводск, ул. Куйбышева, д. 22/3

**Лабораторная информационная система "SafirLIS"**\*Соглашение об уровне обслуживания сервиса (SLA)

1. **Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения.**

Директор ИТ-департамента ООО "Независимая лаборатория ИНВИТРО" в лице Литвинова Павла, именуемого далее «Заказчик», и компания «ProfDoc Lab AB», именуемая далее «Поставщик» заключили следующее соглашение.

Лабораторная информационная система “SafirLIS” интегрируется в работу медицинского офиса компании «Независимая лаборатория ИНВИТРО» по адресу г. Петрозаводск, ул. Куйбышева, д. 22/3. Поставщик обязуется осуществить интеграцию системы в работу офиса, поддерживать стабильную работу сервиса, устранять сбои в работе сервиса и осуществлять техническую поддержку.

Данное соглашение определяет условия обеспечения контроля качества товаров, предоставляемых Заказчику Поставщиком. Настоящее соглашение вступает в силу с 1 мая 2024 года и действительно до 1 мая 2025 года. В случае нарушения условий соглашение может быть аннулировано.

1. **Дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации.**

Сервис SafirLIS будет предоставляться ежедневно с 7:30 до 19:00. Тестирование и модернизация сервиса будут проводиться в период с 19:00 до 22:00 по МСК по средам. Поддержка сервиса из отдела поддержки главного офиса будет доступна ежедневно с 7:30 до 19:00 по МСК, а срочная техническая поддержка через горячую линию для решения критических сбоев доступна круглосуточно с временем ожидания ответа 10-15 минут.

1. **Число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис.**

Данный сервис будет использоваться 20 пользователями — врачами клинико-диагностической лаборатории, врачами УЗИ и медсестрами. Пользователи имеют доступ к 10 компьютерам, расположенным в медицинском офисе и в лаборатории.

Итого: 20 сотрудников, 10 персональных компьютеров

1. **Описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета.**

Поставщик обязуется каждые два месяца предоставлять Заказчику отчет об обнаруженных отклонениях в процессе работы лабораторной информационной системы, а также способах их устранения. Отчеты должны содержать следующую информацию:

1. Описание выявленных инцидентов с указанием времени возникновения и оборудования, на котором оно было выявлено.
2. Причины отклонений.
3. Список действий, предпринятых для устранения отклонений, с указанием времени начала и окончания работ.

В случае возникновения серьезных или повторяющихся проблем, которые не могут быть устранены на текущем уровне, Поставщик обязуется проводить эскалацию проблемы на следующий уровень поддержки.

Время подготовки отчета об инциденте не должно превышать 6 часов с момента обнаружения.

Время подготовки отчета о проблеме не должно превышать 24 часа с момента обнаружения.

1. **Описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры.**

Запрос на изменение – заявка, исполнение которой требует внесения изменений в текущую конфигурацию инфраструктуры. Исполнение запросов на изменение требует согласования с ИТ-департаментом «Независимой лаборатории ИНВИТРО».

Запросы на изменения должны быть отправлены на адрес электронной почты info@invitro.ru. Запрос на изменение направляется Поставщику ИТ-департаментом после согласования. Поставщик обязуется принять каждый запрос на изменение в течение 24 часов после его получения.

Текст письма запроса должен включать в себя следующее:

* Описание запроса на изменения;
* Причины запроса на изменения;
* Контактные данные отправителя (номер телефона и др.);
* Сроки, в которые необходимо реализовать изменения;
* Приоритет запроса.

Причины изменения соглашения могут включать следующие изменения в работе офиса:

* Внесение покупки и внедрения нового оборудования для медицинского офиса;
* Изменение условий обслуживания (времени, стоимости услуг и пр.);
* Изменение количества пользователей и/или рабочих компьютеров;
* Включение новых услуг в список предоставляемых.

Время внесения изменений высокого приоритета составляет 5-10 рабочих дней, среднего приоритета – от 1 до 2 месяцев, низкого – от 3 до 6 месяцев. Поставщик обязуется удовлетворить до пяти запросов на изменения в год.

1. **Спецификации целевых уровней качества сервиса.**

Спецификации целевых уровней качества сервиса:

* Доступ к сервису во время работы медицинского офиса ежедневно с 7:30 до 19:00.
* Проведение технических работ только в нерабочее время.
* Время отклика сервиса не превышает 0.5 секунд.
* Время ожидания ответа не превышает 2 секунд.
* Время формирования отчета по результатам выполнения клинического исследования не превышает 4 секунд.
* Время формирования отчетов по результатам работы с клиентами не превышает 5 секунд.

1. **Описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса.**

За работу сервиса предусматривается ежемесячный платеж суммой 60 000 рублей. В абонентскую плату входит обновление системы, 5 изменений в год, формирование 5 подробных отчетов по работе сервиса в год, техническая поддержка.

1. **Ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения).**

Сотрудники ИТ Отдела медицинского офиса обязуются оборудовать персональные компьютеры на рабочих местах в соответствии с техническими требованиями системы. Поставщик обязуется обеспечить медицинский офис необходимой технической поддержкой для оборудования рабочих мест. Ответственность за исполнение конфигурационных и эксплуатационных требований лежит на Заказчике.

1. **Процедура разрешения рассогласований, связанных с предоставлением сервиса.**

Рассогласования, возникающие в процессе предоставления сервиса, должны быть переданы на рассмотрение в отдел технической поддержки Поставщика в виде заявки.

Процедура разрешения рассогласований, связанных с предоставлением сервиса, включает:

* Обращение в отдел технической поддержки
* Описание проблемы
* Отслеживание решения по обращению

При нарушении условий эксплуатации со стороны Заказчика или сотрудников медицинского офиса взимается дополнительная оплата за работу по устранению инцидента.

1. **Процесс улучшения SLA.**

Процесс улучшения SLA:

1. Определяются метрики времени разрешения инцидентов и проблем.
2. Оцениваются характеристики сервиса и время выполнения функций.
3. Поставщик обязуется систематически анализировать обратную связь от Заказчика и предпринимать меры по улучшению качества сервиса.
4. Устанавливается система мониторинга выполнения SLA и оцениваются результаты.

Процесс улучшения SLA включает в себя следующие этапы:

1. Определение и анализ текущих SLA
2. Определение ключевых показателей производительности
3. Планирование улучшений
4. Внедрение улучшений
5. Мониторинг и контроль
6. Анализ и оптимизация

Процесс улучшения SLA является непрерывным и постоянным, что позволяет обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворение потребностей Заказчика.

Подписи сторон

Заказчик Поставщик

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: «» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.