Сведения об организации:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия  
«Республиканская больница скорой и экстренной медицинской помощи»

185031, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д.40

Соглашение об уровне обслуживания сервиса (SLA)

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

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканская больница скорой и экстренной медицинской помощи» в лице главного врача Алонцевой Натальи Николаевны, именуемой далее «Заказчик», и ООО «Брегис», именуемое далее «Поставщик», заключили следующее соглашение.

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

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

Сервис управления финансами будет предоставляться с понедельника по пятницу в промежуток с 8:00 до 17:00 по МСК во время работы бухгалтерского отдела. Тестирование и модернизация сервиса будут проводиться в период с 17:00 до 19:00 по МСК по пятницам. Поддержка сервиса из отдела поддержки главного офиса будет доступна ежедневно с 9:00 до 16:00 по МСК, а срочная техническая поддержка через горячую линию для решения критических сбоев доступна 24/7 с временем ожидания ответа 10-15 минут.

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

Данный сервис будет использоваться 6 пользователями – специалистами бухгалтерского отдела. У каждого сотрудника есть свой персональный компьютер.

Итого: 6 сотрудников, 6 персональных компьютеров

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

Поставщик обязуется предоставлять Заказчику еженедельные отчеты об обнаруженных отклонениях в процессе работы с финансами компании и формировании отчетов, 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.

Инцидент – зарегистрированное по заявке пользователя или по уведомлениям систем мониторинга, нарушение штатного режима работы обслуживаемого оборудования и (или) программного обеспечения, подлежащее скорейшему устранению.

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

Проблема – корневая причина регулярно повторяющихся или особо критичных Инцидентов, подлежащая устранению максимально эффективным способом.

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

Время подготовки отчета о проблеме не должно превышать 12 часа с момента обнаружения.

31 числа каждого месяца подготавливается отчет за месяц с указанием всех выявленных инцидентов, начиная с 1 числа каждого месяца.

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 (оборудование, ОС, ПО, права и т.п.). Исполнение запросов на изменение требует заранее оговоренных согласований с определенными ответственными лицами.

Запросы на изменения должны быть отправлены на адрес report.leonardo@mail.ru. Поставщик обязуется принять каждый запрос на изменение в течение 24 часов после его получения.

Текст письма запроса должен включать в себя следующее:

* Описание запроса, его характеристики
* Приоритет
* Подробное описание причин внесения изменений
* Контактные данные обратившегося лица

Причины изменения соглашения могут включать необходимость:

* Добавления нового оборудования в список обсуживаемых объектов
* Изменение процедур обслуживания
* Изменение времени обслуживания
* Включение в соглашение дополнительных услуг

Время внесения изменений высокого приоритета составляет 1-2 рабочих дня, среднего приоритета – от 3 до 5 дней, низкого – от 6 до 10 дней.

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

Спецификации целевых уровней качества сервиса:

* Доступность сервиса во время рабочего дня сотрудников бухгалтерского отдела с 8:00 до 17:00 по МСК с понедельника по пятницу (проведение технических работ исключительно в свободное от работы сотрудников время).
* Время отклика сервиса не превышает 0.5 секунд.
* Время формирования месячного отчета, включающего в себя статистику по финансам компании, не превышает 2 секунд.
* Время формирования годового отчета, включающего в себя статистику по финансам компании, не превышает 4 секунд.
* Время формирования документа по расчёту заработной платы сотрудников не превышает 2 секунд.
* Время восстановления после сбоя - до 1 часа.
* Частота обновления отображения статистики по финансам компании – 1 час.
* Еженедельное автоматическое формирование отчета о прибыли и убытках компании в виде графика.
* Напоминание об уплате налогов 25 числа каждого месяца.
* Напоминание об оплате счетов поставщикам за 3 дня до назначенной даты.

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

Ежемесячный платеж суммой 9550 рублей является фиксированным. Отдел технической поддержки работает 4 часа в месяц. Если время обращения сотрудников к отделу технической поддержки превысило это значение, то выставляется отдельный счет на дополнительные часы.

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

Оборудование персональных компьютеров в соответствии с техническими требования программного продукта (сервиса). 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 клиента, взимается дополнительная оплата за работу по устранению инцидента, а также инцидент не учитывается во времени простоя в ежемесячном отчете.

1. **Процесс улучшения SLA.**

Процесс улучшения SLA:

* Определяются метрики времени разрешения инцидентов и проблем.
* Оцениваются характеристики сервиса и время выполнения функций.
* Поставщик обязуется систематически анализировать обратную связь от Заказчика и предпринимать меры по улучшению качества сервиса.
* Устанавливается система мониторинга выполнения SLA и регулярно 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, чтобы обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворение потребностей Заказчика.

Подписи сторон

Заказчик Поставщик

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

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