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 каждую неделю 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.

**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 24 часа с момента обнаружения.

25 числа каждого месяца подготавливается отчет за месяц с указанием всех выявленных инцидентов, начиная с 25 числа предыдущего 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. 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.

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.
* .

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.