**Service Level Agreement (SLA)**

**Соглашение об уровне услуг, предоставляемых ООО «Анлим-Софт»**

**в рамках технической поддержки**

* 1. **Термины и определения**
  2. **Продукт -** программное обеспечение, произведенное правообладателем и легально приобретенное Заказчиком (Пользователем).
  3. **Версия продукта –** цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа продукта получаемого в процессе его разработки.
  4. **Актуальная версия продукта –** поколение продукта, поддерживаемое Правообладателем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия продукта рекомендована к использованию и распространению.
  5. **Неактуальная версия продукта –** поколение продукта, снятое с поддержки Правообладателя. Доработки, выпуск обновлений и исправлений дефектов для данных продуктов не производится.
  6. **Правообладатель -** разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт ООО «Анлим-Софт».
  7. **Техническая поддержка (ТП) –** действия Исполнителя по отношению к Заказчику (Пользователю) описанные в рамках этого документа и направленные на улучшение и упрощение эксплуатации продукта, а также на устранения проблем при его использовании.
  8. **Сертификат технической поддержки –** документ, оформленный в электронном и/или бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации Заказчика (Пользователя), уникальном идентификационном номере сертификата, списке модулей Продукта с указанием версии, на которые распространяется данный сертификат технической поддержки, и подтверждающий право Пользователя на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате.
  9. **Заказчик (Пользователь) -** лицо (или партнер действующий от имени Пользователя), обладающее Сертификатом на техническую поддержку Продукта, внедряющий/эксплуатирующий Продукт.
  10. **Отдел технической поддержки (ОТП) или Исполнитель** - подразделения Правообладателя, обеспечивающие предоставление услуг Технической поддержки.
  11. **Запрос (Заявка) -** обращение Заказчика (Пользователя) в ОТП, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, или обращение за консультацией по Продукту, или иное обращение, связанное с Продуктом Правообладателя.
  12. **Бот технической поддержки (Бот) –** Бот на базе мессенджера, посредством которого Пользователь регистрирует Запросы, отслеживает их статус и получает информацию по Продукту.
  13. **Время реакции** - время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого технический специалист Исполнителя гарантированно начнет по нему работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения проблемы.
  14. **Время решения –** период времени от момента уведомления Заказчика о регистрации обращения до окончательного решения вопроса, и уведомлении Заказчика отделом технической поддержки о разрешении Заявки.
  15. **Ориентировочное время решения –** предварительная оценка периода времени, необходимого для решения вопроса, которая доводится до Заказчика после регистрации обращения и принятия заявки в работу.
  16. **Уровень поддержки (пакет услуг)** **-** набор параметров Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Соглашением.
  17. **Персональный менеджер (ПМ)** – сотрудник Исполнителя, закрепленный за Заказчиком (Пользователем), является квалифицированным специалистом, ответственным за обслуживание клиента.
  18. **Операционная система (ОС)** - комплекс программ, обеспечивающий управление аппаратными средствами компьютера, организующий работу с файлами и выполнение прикладных программ, осуществляющий ввод и вывод данных.
  19. **Документация**: руководства и инструкции, размещенные в справочном центре, на установочном диске, лицензионные соглашения с Пользователями, дополнительные материалы, размещаемые на официальных ресурсах Правообладателя, и любая другая распространяемая, как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

**2.Порядок получения Технической поддержки по Сертификату**

* 1. С даты выпуска Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право направлять Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящим Соглашением.
  2. При обращении в отдел технической поддержки Пользователь обязан предоставить информацию о действующем сертификате технической поддержки.

**3.Набор услуг ТП, приоритет запросов.**

3.1. Градация пакетов услуг:

* «**Стандарт**»
* «**Премиум**»

3.2. Приоритетность запросов:

* + 1. Типы приоритетов: «**Важный**» и «**Обычный**».
    2. Приоритет запроса выставляется самим Заказчиком (Пользователем) и является неисключительным признаком приоритетности Заявки. Окончательный признак приоритетности запроса выставляется ответственным сотрудником ОТП и влияет на скорость работы по Заявке и квалификацию привлеченных к решению задачи сотрудников ОТП.
    3. После регистрации Заявки и предварительной оценки полученной информации, ОТП принимает заявку в работу и сообщает Заказчику ориентировочное время ее решения.

**3.3. Состав пакетов услуг (уровней) технической поддержки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуг** | **Стандарт** | **Премиум** |
| Консультации по функционированию Продукта в гетерогенных сетях | + | + |
| Объем консультаций по установке, настройке и эксплуатации Продукта | +  Не более  20 час/мес) | +  (без ограничений) |
| Каналы приема запросов | Бот-консультант на базе мессенджера Telegram  Электронная почта | Бот-консультант на базе мессенджера Telegram  Электронная почта  Персональный менеджер |
| Время приема и обработки Запросов | Рабочие дни с 8 до 16 МСК | Рабочие дни с 8 до 16 МСК |
| Время реакции на обращение[[1]](#footnote-1) | не более 4 часов | не более 1 часа |
| Доступ к обновлениям Продукта внутри купленной версии | + | + |
| Обучение работе с Продуктом на этапе внедрения | + | + |
| Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации | + | + |
| Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде ОТП, при наличии технической возможности | - | + |
| Выделенный менеджер | - | + |
| Удаленное подключение к системе Пользователя для решения Запроса | + | + |

**4.Порядок обращения в отдел ТП.**

Пользователь может направить обращение в отдел технической поддержки используя следующие виды связи:

* 1. [Через](file:///C:\Users\al.kudimova\YandexDisk-alkudimova@unlim-soft.ru\Анлим-Софт\АУРА.%20Информация\Через) Бота на базе мессенджера Telegram <https://t.me/UnlimSoft_TechnicalSupport_bot>
  2. Письмом по электронной почте на адрес [support@unlim-soft.ru](mailto:support@unlim-soft.ru)
  3. Телефонным звонком[[2]](#footnote-2) на номер ОТП, сообщением в мессенджерах на номера выделенного менеджера ОТП.

**5.Обязательства Исполнителя**

При оказании услуг по технической поддержке пользователей Исполнитель обязуется:

* 1. Обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке пользователей с надлежащим качеством и в соответствии с установленным в настоящих условиях сроками.
  2. Обеспечивать регистрацию всех обращений пользователя в ОТП.
  3. Предоставить информацию о версии продукта, решающего проблему пользователя, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии продукта, решающего проблему пользователя, либо при невозможности использования новой версии продукта пользователем, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы пользователя, если такое имеется.
  4. Предоставлять пользователю исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного обращения.
  5. Не хранить и не передавать третьим лицам информацию об инфраструктуре пользователя, не относящуюся к функционированию Продукта, особенности настройки информационных систем пользователя, любую иную информацию, которую можно отнести к коммерческой тайне, либо конфиденциальную или личную информацию Пользователя ставшую известной в ходе решения заявки.

**6. Обязательства Заказчика**

Заказчик обязуется:

* 1. Устанавливать и использовать продукт в соответствии с эксплуатационной документацией.
  2. При обращении в отдел технической поддержки идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника отдела технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего сертификата технической поддержки.
  3. При обращении в отдел технической поддержки предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему.
  4. Предоставлять по запросу сотрудника отдела технической поддержки дополнительную запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т.п. информацию).
  5. Следовать рекомендациям отдела технической поддержки в полном объеме.

**7. Предоставление услуг технической поддержки**

* 1. Если в ходе работ по Заявке ОТП выясняет, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то пользователю рекомендуется обратиться в ТП стороннего пользователя.
  2. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями важности.
  3. При отсутствии в течение 10-и рабочих дней со стороны Заказчика реакции на конкретные запросы, рекомендации, или варианты решений предложенные ОТП, данное обращение считается неактуальным, и работа над этим обращением заканчивается. Заявка закрывается, о чем пользователь уведомляется извещением по электронной почте.
  4. В случае поступления от пользователя информации по закрытой Заявке по прошествии 10-и дней, обращение регистрируется ОТП как новая Заявка.

**8. Ограничение в предоставлении услуг технической поддержки**

* 1. Техническая поддержка предоставляется только по продуктам, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной документации, в рекомендованных Правообладателем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.
  2. В случае, когда пользователь не может предоставить информацию о действующем сертификате технической поддержки, специалисты ОТП вправе отказать пользователю в предоставлении услуг технической поддержки.
  3. Исполнитель не несёт ответственности за установленную и настроенную операционную систему, на базе которой установлен и функционирует сопровождаемый Продукт, не проводит профилактических действий с ОС. Правообладатель не отвечает за техническое состояние оборудования, если в Договоре не оговорено это особым образом.
  4. Консультации по вопросам эксплуатации СУБД PostgreSQL ограничиваются первичной настройкой для работы с Продуктом.
  5. Общение пользователя и сотрудников ОТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник ОТП вправе в одностороннем порядке прекратить оказание услуг технической поддержки.

1. *- с* *учетом режима работы ОТП* [↑](#footnote-ref-1)
2. *- только для Премиум пакетов услуг, в рабочее время с 8:00 до 16:00 по Московскому времени за исключением субботы, воскресенья, а также праздничных нерабочих дней, установленных действующим законодательством Российской Федерации* [↑](#footnote-ref-2)