

Приложение № 1
к Договору № ____ от _____ Г.

Соглашение об уровне услуг

Данное соглашение описывает процедуры оказания услуг Заказчику, количественные и качественные параметры предоставления услуг, а также объем и форму компенсаций Заказчику в случае не соблюдения оговоренных условий.

1. Основные положения

Техническая поддержка осуществляется:

- по электронной почте
support@ancom-support.ru,
- через клиентский портал системы управления инцидентами
client.ancom-support.ru,
- по телефону
495-69-41.

Все обращения делятся по приоритету:

Стандартный уровень сервиса				
Приоритет	Описание	Первичный отклик*, минут	Формулировка проблемы, минут	План действий, минут
Низкий	– Незначительные инциденты, влияющие на одного или нескольких пользователей. – Запросы на консультации.			
Средний	Незначительные инциденты, влияющие на одного или нескольких пользователей. Пользователи не имеют доступ к важным сервисам.			
Высокий	Один или несколько важных сервисов недоступны нескольким пользователям			
Критичный	Один или несколько важных сервисов недоступны большинству пользователям			

*Первичный отклик – инженер начал работать над инцидентом или выехал к Заказчику.

От Исполнителя

От Заказчика

_____/_____/_____ / _____/_____/_____

2. Перечень обслуживаемого оборудования

Оборудование	Адреса	Количество	ID
Сервер Windows/Linux			
Рабочая станция Windows/MacOS			

От Исполнителя**От Заказчика**

_____ /

/

_____ /

/

3. Каталог и условия предоставления услуг

Услуга	Уровень сервиса	Условия предоставления услуг
1. Техническая поддержка ИТ.	Стандартный	Неограниченное количество обращений. Время предоставления услуг – с 9-00 до 18-00 в рабочие дни и по выходным.
1.1. Техническая поддержка обслуживаемого оборудования (комплектующие, необходимые для ремонта оборудования, оплачиваются Заказчиком отдельно); 1.2. техническая поддержка программного обеспечения серверов (общепринятые системные сервисы (AD, dns, dhcp, wins, sql (mysql и др.) сервер, почтовый сервер, проху сервер, ftp сервер и пр.) и программное обеспечение; 1.3. поддержка любого общепринятого пользовательского и серверного программного обеспечения; 1.4. управление пользователями, ролями и правами; 1.5. поиск и удаление вредоносного ПО; 1.6. поддержка специализированного программного обеспечения (банк клиенты, правовые системы и др.) при оказании необходимой технической поддержки со стороны производителя (поставщика) ПО; 1.7. ввод в эксплуатацию нового оборудования, замена существующего; 1.8. подключение, настройка, диагностика неисправностей периферийных устройств (принтеры, сканеры, МФУ, веб камеры, мониторы); 1.9. поддержка активного сетевого оборудования.		
2. Обслуживание программного обеспечения 1С.	Стандартный	Повременная оплата проделанной работы на условиях настоящего договора. В случае превышения количества часов, включенных в договор – дополнительная оплата на тех же условиях. Время предоставления услуг – с 9-30 до 18-00 в рабочие дни.
2.1. Обновление релизов платформ, конфигураций и отчетности; 2.2. управление пользователями (создание, удаление, изменение) и правами доступа к данным; 2.3. архивация и восстановление конфигураций; 2.4. консультации пользователей; 2.5. программирование отчетов и обработок; 2.6. прочие работы по согласованию сторон.		
3.		

Профилактические работы, выполняемые в рамках договора:

- Профилактические выезды для обслуживания серверов (выполняются 1 раз в месяц по соглашению сторон).
- Удаленный мониторинг работы серверов (выполняются 1 раз в неделю).

От Исполнителя

От Заказчика

_____/ / _____/ /

4. Соглашение о конфиденциальность

Исполнитель обязуется приложить все возможные усилия к тому, чтобы его персонал не допустил как в течение срока действия настоящего Договора, так и после его прекращения, раскрытие любому лицу или использование в целях, иных, чем предусмотренных настоящим Договором, любой конфиденциальной информации, относящейся к Заказчику, зависимым лицам Заказчика, к товарам, делам или планам.

Исполнитель по согласованию с Заказчиком может осуществлять безопасную удаленную техническую поддержку через интернет:

	Разрешить	Исключить
Удаленная техническая поддержка серверов через интернет	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удаленная техническая поддержка рабочих станций через интернет	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ответственность за несоблюдение условий договора

За несоблюдение сроков, указанных в пункте 1 данного соглашения Исполнитель несет материальную ответственность в размере 0,025% от суммы договора за каждый просроченный инцидент, но не более 50% от суммы договора в месяц.

Соблюдение сроков определяется системой управления инцидентами.

От Исполнителя**От Заказчика**

_____ /

/

_____ /

/