



Соглашение об уровне обслуживания

1. Предмет Соглашения

1.1. Настоящее Соглашение является неотъемлемой частью Лицензионного договора на право использования платных сервисов программы для ЭВМ «РИАС ЖКХ» (далее Договор) и определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической.

1.2. Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

2. Термины и определения

2.1. Центр поддержки – автоматизированная система регистрации и учёта заявок Заказчика, служащая для устранения инцидентов, обслуживания, изменения состава и/или объёма программ для ЭВМ, а также предоставления информации по соответствующим сервисам.

2.2. Инцидент – любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) использования программ для ЭВМ, которое привело или могло привести к прерыванию или невозможности использования сервиса Заказчиком.

2.3. Отчетный период – срок длительностью с первого по последнее число каждого календарного месяца включительно.

2.4. Заявка – сообщение Заказчика об Инциденте или о необходимости изменения условий использования сервиса или обслуживания или предоставления информации, направленное согласно разделу 5 настоящего Соглашения.

2.5. Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

2.6. Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно, для устранения или предупреждения аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его подрядчиков.

2.7. Техническая поддержка – настройка, обслуживание (администрирование) операционной системы и программного обеспечения, предоставленного Исполнителем, направленные на обеспечение стабильной и бесперебойной работы программ для ЭВМ. Не включает в себя: программирование (изменение функционального программного обеспечения), веб-дизайн, отладку пользовательских скриптов.

2.8. Рабочие часы Исполнителя – промежуток времени с 8.00 до 16.00 (по московскому времени) в рабочие дни.

2.9. Время реакции – промежуток времени с момента получения Заявки до получения письменного подтверждения приёма, квалификации Заявки, и начала работы над ней.



2.10. Время решения – промежуток времени с момента получения Заявки до выполнения задачи, устранения проблемы или предложения альтернативного решения задачи/проблемы, указанной в Заявке.

3. Порядок и сроки оказания технической поддержки, показатели уровня доступности Услуг

3.1. Заказчик в Заявке должен сформулировать запрос по одной конкретной теме.

3.2. При возникновении запроса, который касается другой темы, Заказчик создаёт новую Заявку.

3.3. Время реакции на Заявку составляет один рабочий день. В ответе на заявку обязательно устанавливается время решения.

3.4. Время решения не должно превышать 10 рабочих дней.

3.5. В случае, если по Заявке со статусом «Требуется уточнение» от Заказчика не получено уточнение по запросу Исполнителя, то, по истечении 7 рабочих дней, такое обращение переходит в статус «Закрывается».

3.6. В случае, если по Заявке со статусом «Предварительно решено» от Заказчика не получено ответа, то, по истечении 7 рабочих дней, такое обращение переходит в статус «Закрывается».

4. Порядок подачи Заявок

4.1. Заявка подаётся Заказчиком одним из способов:

1. Через форму Обратной связи размещенной на сайте по адресу: <http://rias-gkh.ru/feedback>,
2. По адресу электронной почты: help@rias-gkh.ru,
3. По телефону технической поддержки, указанному на сайте.

4.2. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

4.2.1. подробное описание задачи или Инцидента;

4.2.2. логин и пароль учётной записи или записей, на которых наблюдаются проблемы, если Заявка относится только к определённым учётным записям (если применимо);

4.2.3. пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента (если применимо);

4.2.4. используемое клиентское программное обеспечение и его версии: операционная система, браузер и т.п.;



4.2.5. ФИО, e-mail, телефон обратившегося лица.

4.3. В случае, если для обработки Заявки требуется произвести определенные действия в кабинете Заказчика, Исполнитель вправе запросить учетные данные для доступа к кабинету Заказчика. Сразу после обработки Заявки Заказчик обязуется изменить предоставленные учетные данные. Исполнитель не несет ответственности за действия, совершенные с использованием учетных данных Заказчика после обработки Заявки.

5. Гарантии и компенсации

5.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к Услугам в объеме не менее гарантированных показателей уровня доступности Услуг:

Показатель доступности в Отчетный период (100% соответствует 744 часам в месяц)	99%
---	-----

5.2. Исполнитель имеет право, уведомив Заказчика, прерывать предоставление доступа к сервису в случае проведения Плановых регламентных и Срочных работ. Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к сервису в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности сервиса.

5.3. Стороны соглашаются квалифицировать перерывы предоставления доступа к сервису и / или технической поддержке, как предоставление доступа к сервису и/или технической поддержке в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности сервиса и/или сроки оказания технической поддержки, если такие перерывы явились следствием:

5.3.1. изменения Заказчиком настроек программного обеспечения, прямо или косвенно влияющих на доступ к сервису, находящееся в зоне ответственности Исполнителя, производимые без согласования с Исполнителем;

5.3.2. любых задержек, прерываний, происходящих из-за дефектов в любом электронном или механическом оборудовании и/или программном обеспечении, либо вследствие иных объективных технологических причин, а также в результате действий или бездействий третьих лиц, проблем при передаче данных или соединении, перебоев в электропитании, при условии, что все вышеперечисленные события произошли не по вине Исполнителя;

5.3.3. нарушения Заказчиком условий Договора с Исполнителем в части обеспечения условий, необходимых для доступа к Услугам и/или технической поддержке, в том числе условий оплаты;

5.3.4. превышения использования ресурсов Заказчиком, предоставленных Исполнителем в рамках предоставленного права использования программ для ЭВМ;



5.3.5. неработоспособности или несовместимости программного обеспечения, используемого Заказчиком;

5.3.6. доступа третьих лиц к учетным данным Заказчика, произошедшего по вине Заказчика;

5.3.7. обстоятельств непреодолимой силы, определённых согласно условий Договора.

5.4. В случае если недоступность сервиса и/или превышение сроков оказания технической поддержки вызваны причинами, не предусмотренными пунктами 6.2., 6.3. настоящего Соглашения, все компенсации Заказчику за недоступность сервиса и/или превышение сроков оказания технической поддержки в соответствующем Отчетном периоде предоставляются Заказчику исключительно в виде вычета из стоимости предоставления Услуг за следующий Отчётный период в размере, предусмотренном пунктом 6.6. настоящего Соглашения. При этом под «началом срока недоступности Услуг» Стороны договорились понимать время получения Заявки от Заказчика, в которой указывается на недоступность Услуг, а под «превышением сроков оказания технической поддержки» – нарушение Исполнителем сроков реакции или решения, предусмотренных п.3 настоящего Соглашения.

5.5. Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 30 (тридцати) дней с момента обнаружения недоступности сервиса и/или превышения сроков оказания технической поддержки, направить Заявку или продублировать ранее направленную в службу технической поддержки Заявку, в которой указать период недоступности сервиса и/или превышения сроков оказания технической поддержки, а также желание получить компенсацию. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки, Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будут указаны условия предоставления Заказчику компенсации за недоступность сервиса и/или превышение сроков оказания технической поддержки или мотивированный отказ от её предоставления.

5.6. Заказчику предоставляется компенсация путём вычета 5% (пяти процентов) из стоимости пользования сервисом в текущем Отчётном периоде за каждые полные 30 (тридцать) минут недоступности сервиса и/или превышения сроков оказания технической поддержки, но не более 100% (ста процентов) в совокупности.