

**ITC**

<http://itc.spb.ru>  
+7 (812) 670-10-20

## СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ К ДОГОВОРУ №\_\_\_/\_\_\_ - ТО

г. Санкт-Петербург

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **1. Предмет соглашения**

Индивидуальный предприниматель Котов Валерий Александрович, именуемый далее «Исполнитель», действующий на основании Свидетельства о государственной регистрации с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое далее «Заказчик», в лице Генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение об уровне предоставляемого сервиса в рамках действующего Договора №\_\_\_/\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Настоящий документ определяет критерии оценки качества услуг и их стоимости, оказываемых в соответствии с Договором, и является неотъемлемой частью Договора. Данное Соглашение отменяет заключенные ранее соглашения об уровне предоставляемого сервиса и стоимости работ, если таковые имели место.

### **2. Рабочее время**

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 9:00 до 18:00 во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

### **3. Метрики сервиса**

Стороны договорились об использовании следующих метрик уровня сервиса:

**3.1. Время реакции на обращение пользователя** – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления электронного письма на адрес [info@itc.spb.ru](mailto:info@itc.spb.ru), регистрации сообщения через онлайн службу регистрации инцидентов на сайте <http://itc.spb.ru/>, предоставленную Исполнителем, или телефонного звонка в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

**3.2. Время решения проблемы** – время, прошедшее с момента фактического начала работ над проблемой до закрытия заявки. Временем начала работы над проблемой считается момент отправки Заказчику уведомления о начале работ. Временем решения проблемы считается момент отправки Заказчиком сообщения, подтверждающего закрытие заявки. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Заказчиком в течение 1 часа с момента поступления от Исполнителя уведомления о выполнении заявки на обслуживание. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ. Уведомления о начале и завершении работ направляются Исполнителем представителю Заказчика, от чьего имени поступила заявка на обслуживание, по электронной почте телефону или через Службу Онлайн Заявок.

**3.3. Время жизни инцидента** – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения, до момента закрытия заявки на обслуживание.

Заказчик: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_ Котов В.А.

#### 4. Уровни сервиса

Сервис, предоставляемый Исполнителем, делится на уровни в соответствии с установленными значениями метрик:

Табл. 1.

Уровень критичности	Описание инцидента
Аварийный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Полный отказ информационной системы в результате технической или эксплуатационной аварии;</li> <li>• Отказ критических сервисов при невозможности удаленного решения проблемы;</li> <li>• Частичный или полный отказ сети, в результате которого выведены из строя более 25 % рабочих станций;</li> <li>• Полный отказ системы электропитания или аккумуляторного питания;</li> <li>• Невозможность загрузки серверов и сервисов в результате перезагрузки или аппаратного сбоя;</li> </ul>
Средний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выход из строя одного из резервированных или дублирующих элементов или одного из нескольких элементов одинаковой функциональности;</li> <li>• Частичное отсутствие входящей и исходящей связи;</li> <li>• Отсутствие связи или канала интернет из-за неуплаты по счетам;</li> <li>• Отказ критических сервисов и служб при возможности удаленного решения проблемы;</li> </ul>
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Неработоспособность отдельных ПК и сервисов;</li> <li>• Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу Информационной системы в целом;</li> <li>• Запросы на установку/удаление ПО, модификацию аппаратного обеспечения.</li> <li>• Прочие мелкие и незначительные операции;</li> </ul>

В соответствии с классификацией, каждому виду инцидентов назначается время реакции, и время устранения в рабочих часах. Ответственность Исполнителя определена в рублях, за каждый факт несоблюдения нормативов метрик:

Табл.2.

Наименование уровня сервиса	Наличие удаленного доступа		Отсутствие удаленного доступа		Неустойка за неисполнение нормативов. (руб./час)
	Время реакции	Время устранения	Время реакции	Время устранения	
Аварийный	20 минут	1 - 3 час	30 минут	1,5 - 5 часа	150 руб./час, но не более 50% от суммы договора
Средний	30 минут	2 – 4 часа	40 минут	3,5 - 5 часа	
Низкий	1 час	По согласованию	1 час	По согласованию	

Время, отведенное для внедрения и настройки нового программного обеспечения обговаривается и устанавливается индивидуально для каждого случая, и не попадает ни под один уровень критичности.

#### 5. Перечень мероприятий

По технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика Исполнитель выполняет по поручению

Заказчик: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_ Котов В.А.



<http://itc.spb.ru>  
+7 (812) 670-10-20

Заказчика следующие мероприятия, связанные с обслуживанием и поддержкой существующей ИТ-инфраструктуры:

- Оказание консультаций пользователям ИС Заказчика, решение проблем пользователей, связанных с функционированием ИС Заказчика и ее составных частей;
- Поддержание работоспособности и доступности основных сетевых служб заказчика на уровне, указанном в данном соглашении.
- Проведение мониторинга элементов и подсистем ИС заказчика, а также профилактических работ, направленных на поддержание работоспособности ИС заказчика в целом;
- Осуществление резервного копирования (в случае предоставления Заказчиком соответствующих программных и аппаратных средств, в распоряжение Исполнителя);
- Информирование Заказчика о необходимости модернизации ИС и ее элементов, а также замены вышедших из строя элементов;
- Консультации по приобретению вычислительной и копировально-множительной техники для нужд Заказчика;
- Поставка компьютерной, копировально-множительной и офисной техники по ценам Исполнителя в соответствии с требованиями Заказчика;
- Установка обновлений системы ИС Предприятие версии \_\_\_\_\_. (в случае предоставления Заказчиком лицензионных идентификаторов доступа к серверам обновления указанных Программных продуктов).
- Сопровождение продуктов ИС на уровне администрирования ресурсов системы и Базы данных.
- Установка обновлений информационно-правовой системы \_\_\_\_\_ (в случае предоставления Заказчиком лицензионных идентификаторов доступа к серверам обновления указанных Программных продуктов).

К работам по осуществлению технической поддержки не относятся работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика. В частности, сотрудникам Исполнителя запрещено выполнять по поручению сотрудников Заказчика такие работы как:

- Создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами с использованием офисных приложений типа MS Word, MS Excel, MS PowerPoint и подобных им;
- Создание и редактирование графических, аудио и видеофайлов, флэш-презентаций и прочих медиа-файлов;
- Редактирование наполнения и верстка web-сайтов, вчт. с использованием CMS;
- Написание и отправка сообщений по электронной почте, ведение переписки от имени сотрудников Заказчика;
- Поиск информации в сети Интернет;
- Размещение файлов на FTP-серверах и скачивание файлов;
- Отправка факсов;
- Распечатывание и сканирование документов, изготовление ксерокопий документов;
- Ремонт оборудования, не относящегося к ИС заказчика;
- Выполнение погрузочно-разгрузочных работ;
- Выполнение курьерских поручений, кроме передачи Исполнителю документов, связанных с исполнением настоящего договора.

Заказчик: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_ Котов В.А.



<http://itc.spb.ru>  
+7 (812) 670-10-20

**6. Адреса, банковские реквизиты и подписи сторон**

**Заказчик**

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Юридический адрес	
Местонахождение (почтовый адрес)	
ИНН	
КПП	
БИК	
Расчетный счет	
Корреспондентский счет	
ОГРН	
Телефон/факс	

**Исполнитель**

Полное наименование	Индивидуальный предприниматель Котов Валерий Александрович
Сокращенное наименование	ИП Котов Валерий Александрович
Местонахождение	188332, Лен. обл, Гатчинский р-н, п.Сиверский-2, д.42, к.37
Почтовый адрес	188332, Лен. обл, Гатчинский р-н, п.Сиверский-2, д.42, к.37
ИНН	471901357564
БИК	044030723
Расчетный счет	40802810003000623861 в филиале «Северная столица» АО «Райффайзенбанк»
Корреспондентский счет	30101810100000000723
ОГРНИП	309470505000064
Телефон/факс	+7 (812) 670-10-20

**М.П.**

**М.П.**

Заказчик: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_ Котов В.А.