
Соглашение о качестве предоставляемых услуг (SLA)

Версия: 3.0

Дата последнего изменения: 01.04.2024

1. Термины и определения

Термин	Определение
SLA	Service Level Agreement (соглашение об уровне обслуживания) — внешний документ (существующий между Компанией и Исполнителем), описывающий параметры предоставляемой услуги
Компания	Лицо, заинтересованное в выполнении Исполнителем работ, оказании им услуг или приобретении у Исполнителя программного продукта
Исполнитель	Компания-разработчик ООО «ГрафТех», являющаяся обладателем исключительного права на программу «ГрафБорд»
Клиент	Пользователь программы «ГрафБорд», являющийся представителем Компании
Программа (ПО)	Копия программы «ГрафБорд» для ЭВМ, включающая в себя саму программу, электронную документацию и другие компоненты, используемые вместе с программой, а также его обновления
Подписка на обновления	Услуга, по которой Исполнитель предоставляет пользователям обновления и новые версии программы, техническую поддержку, дополнительные услуги и обучение, связанные с программой
Сервис	Коммуникационный сервис для связи со службой технической поддержки (Мессенджер, Почта, Личный Кабинет, Горячая линия) в соответствии с пунктом 8 настоящего Соглашения
Инцидент	Незапланированное событие, выходящее за рамки штатной работы, прямо, косвенно или потенциально ведущее к остановке процессов системы, или негативно отражающееся на качестве работы сервиса.
Заявка	Обращение, созданное по Форме, утвержденной, в пункте 6 настоящего Соглашения, содержащая в себе описание проблемы, возникшей при работе с ПО, и направленная в службу технической поддержки

2. Описание документа

Данное соглашение заключается между Компанией и Исполнителем. Соглашение

предназначено для регламентации уровня сервиса, описания порядка обращения в службу поддержки с типом поддержки «Стандарт», перечисление услуг, которые оказывает служба поддержки, контактную информацию, а также рекомендации по обращению в службу поддержки, которые помогут ускорить получение помощи и устранение проблем.

Исполнитель имеет право на изменение положений настоящего Соглашения, при этом обязуется исполнять существующие условия до момента прекращения действия текущего Соглашения.

3. Описание поддержки

Компания с активной Подпиской на обновления имеет право на обращение в службу технической поддержки через онлайн Сервисы или по телефону в период времени, указанный в разделе «Рабочие часы».

4. Рабочие часы

Ежедневно с 10:00 по 19:00 по московскому времени кроме выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на соответствующий год.

5. Определения степеней серьезности неисправности и время реагирования согласно SLA

Указанное время ответа является ориентировочным и относится к первоначальной реакции на Заявку с типом поддержки «Стандарт».

№	Степень серьезности	Время реагирования согласно SLA	Доля просроченных заявок	Описание запроса
1	Критическая	Не более 2 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Нарушения или блокировка в работе ПО, которые приводят к неработоспособности одной или нескольких инсталляций в целом или влияние на другое критически важное ПО
2	Высокая	Не более 4 рабочих часов с момента	Не более 20%	Помощь в решении проблем в части бизнес-процессов

		получения заявки		высокого приоритета (пример: открытие сторонних форматов, настройки печати и экспорта)
3	Средняя	Не более 6 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Консультация по работе и функционалу ПО
4	Низкая	Не более 40 рабочих часов с момента получения заявки	Не более 20%	Пожелания, не влияющие на функциональность ПО
5	Фоновая	По согласованию	—	Доработка ПО в соответствии с бизнес-требованиями Заказчика. Обновление систем на новые версии, поставляемые производителем ПО. Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО, создание новой документации, ведение раздела «FAQ»).

6. Порядок обращения в службу поддержки

Любая информация о возникшем Инциденте, которую Компания может предоставить, существенно повлияет на скорость диагностики и решения. При обращении Компании необходимо предоставить следующую информацию:

- ФИО пользователя Программы, направившего Заявку и его контактные данные (телефон, электронный адрес) для связи;
- Удобное время и способ связи (например, электронная почта или телефон);
- Наименование и версию Программы;
- ИНН компании;
- Описание Инцидента: его влияние на систему и бизнес-операции, степень серьезности Инцидента, точный текст сообщений об ошибке, скриншоты или графические пояснения и подробные сведения о проведенной диагностике, данные платформы (версия операционной системы, модель ПК/сервера).

7. Виды заявок в службу поддержки

Сервисы для коммуникации: почта отдела технической поддержки, онлайн мессенджер Telegram, горячая линия.

Почта отдела технической поддержки

Заявку можно направить на почту (support@avtograf.tech), после чего специалист технической поддержки Исполнителя свяжется с Клиентом по указанным контактным данным.

Горячая линия

Чтобы воспользоваться поддержкой по телефону, необходимо позвонить по номеру телефона +7 (812) -214-34-77 в рабочие часы, указанные в пункте 4 настоящего соглашения.

Если Инцидент, о котором сообщила Компания, потребует сбора и анализа диагностической информации, Исполнитель может попросить предоставить такую информацию по электронной почте.

8. Порядок работы над заявкой

Регистрация заявок на стороне Исполнителя производится в режиме 24 на 7, при этом их обработка и предоставление ответов службой технической поддержки Исполнителя осуществляется в соответствии с рабочими часами (пункт 4 настоящего соглашения).

В ходе решения проблемы специалист технической поддержки будет при необходимости связываться с Клиентом по телефону, электронной почте или другими доступными способами связи.

Квалифицированные специалисты службы технической поддержки ГрафБорд изучают Инциденты и обеспечивают их своевременное решение (сроки устанавливаются в соответствии с регламентом работы технической поддержки). Пока Заявка открыта, служба поддержки будет информировать Компанию о ходе работы, а когда решение будет найдено, уведомит об этом.

Если не удастся связаться с Компанией в течение 3х рабочих дней, Исполнитель может закрыть Заявку без согласия Компании. Если проблема по-прежнему будет актуальна, Компания может оставить Заявку повторно, тем самым возобновить работу над ней.

9. Дополнительные услуги

Исполнитель всегда приветствует пожелания по расширению функциональности программы ГрафБорд. Мы высоко ценим мнение участников нашего сообщества, которые помогают делать наш продукт еще лучше.

Компания вправе заказать у Исполнителя дополнительные услуги по доработке, сопровождению и созданию материалов (далее – Дополнительные услуги).

При наличии технической возможности Исполнитель оказывает Дополнительные услуги на условиях почасовой оплаты согласно тарифу, который обсуждается в индивидуальном порядке в соответствии с техническим заданием. Исполнитель устанавливает срок и стоимость выполнения Заявки в зависимости от трудоемкости поставленной задачи.

Также если Компания считает, что Программу Исполнителя необходимо дополнить каким-либо функционалом, Компания может обратиться в службу поддержки, создав заявку с описанием требуемых функций и сценариев их использования, и представитель со стороны Исполнителя создаст запрос на рассмотрение технической возможности добавления функции.

10. Структура заявок:

Выполнение задач в рамках одного Клиента

В случае существования нескольких Заявок/Инцидентов, зарегистрированных на одного Клиента, порядок взятия в работу определяется в соответствии с:

1. Степень серьезности;
2. Срок завершения;
3. Зависимость от смежных задач;
4. Другие факторы.

11. Порядок выполнения Заявок

1. Заказчик делает запрос в соответствующий согласованный Сервис для регистрации Заявки.

2. Специалист технической поддержки со стороны Исполнителя в течение срока решения по необходимости:

- 2.1. Уведомляет о готовности или неготовности выполнить работу по обращению;
- 2.2. Определяет уровень поддержки;
- 2.3. Проводит оценку сложности;
- 2.4. Определяет предварительные сроки выполнения Заявки;
- 2.5. Самостоятельно или с привлечением ответственного специалиста декомпозирует Заявку Клиента в технологические задачи Исполнителя;
- 2.6. При необходимости запрашивает дополнительную информацию;
- 2.7. Передает Заявку в работу;
- 2.8. При неготовности Заказчика предоставить всю необходимую информацию в течение 3х

рабочих дней после факта реагирования Исполнителя, Заявка может быть закрыта без согласия Компании. Если проблема по-прежнему будет актуальна, Компания может оставить Заявку повторно, тем самым возобновить работу над ней;

2.9. В случае необходимости Клиент не принимает результат работ по решению Заявки соответствующим комментарием в обращении;

2.10. Заявка переводится в статус «В процессе»;

2.11. Клиент принимает результат работ по решению Заявки соответствующим комментарием в обращении, подтверждением о решенном вопросе;

2.12. Заявка переводится в статус «Выполнено».

3. Заказчик может отменить выполнение работы по Заявке в любое время соответствующим комментарием в обращении.