

**СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ СЕРВИСА (SLA)****1. ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ЗАДАЧ ИСПОЛНИТЕЛЕМ**

- 1.1. Исполнитель принимает обращения Заказчика в рабочие часы с 09:00 до 18:00 (мск) с понедельника по пятницу, за исключением официально установленных законодательством Российской Федерации выходных и праздничных дней.
- 1.2. Все поступающие задачи делятся по типу, который определяет время реакции на нее, следующим образом:
  - 1.2.1. Стандартная задача – в рамках текущей деятельности, обрабатывается в порядке очереди в рабочее время не позднее 8 рабочих часов с момента обращения;
  - 1.2.2. Срочная задача – требует оперативной реализации вне очереди, обрабатывается в тот же рабочий день, не позднее 1 часа с момента обращения;
  - 1.2.3. Пакетная задача – стандартные задачи объединенные в пакет доработок или сложная техническая задача разделенная на этапы. Время обработки определяется количеством задач в пакете, но не превышает 16 рабочих часов с момента обращения;
  - 1.2.4. Форс-мажор – задачи требующие немедленной реакции, обрабатываются в рабочее время в течение 15 минут. К данному типу могут быть отнесены только задачи восстановления работоспособности веб-ресурса или отдельных сервисов веб-ресурса;
- 1.3. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:
  - письмом на электронную почту, в этом случае ответственный сотрудник Исполнителя самостоятельно заводит задачу в Интранет-системе;
  - задачей, поставленной в Интранет-системе Исполнителя.
- 1.4. Обращения с помощью других каналов связи, например, мессенджеры, телефонный звонок, не принимаются. Сообщения, полученные по данным каналам, не являются официальными обращениями. Подобные средства связи рассматриваются только как инструменты для коммуникаций и консультаций по общим вопросам. Любые договоренности по данным каналам должны быть продублированы на электронную почту либо в Интранет-систему Исполнителя;
  - 1.4.1. В рамках обращения Заказчик формирует и передает Исполнителю всю информацию, необходимую для оценки и выполнения поставленной задачи. Исполнитель имеет право потребовать дополнительную информацию или назначить консультацию с Заказчиком, если объем информации не позволяет провести оценку трудозатрат. Заказчик обязуется дополнить или пояснить задачу в срок, не превышающий 8 рабочих часов;
  - 1.4.2. Исполнитель может объединять поставленные задачи в пакеты для удобства реализации;
  - 1.4.3. Для возможности качественного оказания услуг технической и информационной поддержки перечень задач на следующий расчетный период готовится Заказчиком заблаговременно (в течение предыдущего расчетного периода);
- 1.5. Тип задачи указывается Заказчиком в момент постановки и подтверждается ответственным сотрудником Исполнителя. Исполнитель имеет право, по согласованию с Заказчиком, изменять установленный тип.
- 1.6. Для поставленных задач Исполнитель производит оценку объема трудозатрат, которая публикуется в Интранет-системе Исполнителя или высылается на почту Заказчику.
- 1.7. Заказчик согласует выставленную оценку путем явного ответа, например, “стоимость и сроки выполнения по задаче согласованы” в Интранет-системе Исполнителя, либо по электронной почте. Исполнитель приступает к оказанию услуг только после подтверждения сроков и стоимости Заказчиком.
- 1.8. Стороны соглашаются, что все согласованные задачи Заказчиком начинают выполняться Исполнителем и подлежат безусловной оплате Заказчиком в соответствии с условиями оказания требуемого типа услуг.

**2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ПРИЕМА УСЛУГ**

- 2.1. Оказание услуг осуществляется в рамках согласованных сроков. Превышение сроков Исполнителем в рамках согласованных задач Заказчиком не оплачивается;

- 2.2. Все задачи выполняются Исполнителем строго в рамках условий и требований выставленных Заказчиком и обозначенных в Интранет-системе Исполнителя;
- 2.3. Коммуникация по выполнению задачи происходит в соответствии с порядком обозначенным в п.4. Договора и только между Заказчиком и ответственным сотрудником Исполнителя обозначенных в п.4.1. Договора;
- 2.4. Все работы и согласование результата работ производятся на development сервере Исполнителя или pre-production сервере Заказчика;
- 2.5. Допускается выполнение срочных задач сразу на production-сервере Заказчика. В данном случае полную ответственность за любые сбои и ошибки несет Заказчик, т.к. Исполнитель не имеет возможности полноценно протестировать и оценить последствия внесенных изменений;
- 2.6. По окончании функциональной разработки задач Исполнитель производит цикл тестирования и отладки результата в соответствии с собственным регламентом;
- 2.7. По результатам оказания услуг в рамках поставленной задачи Заказчик проводит приемку. Задача считается выполненной, если соблюдены все формальные требования, описанные в постановке задачи;
- 2.8. Перенос результата оказания услуг производится на production-сервер Заказчика только после полной приемки услуг. Перенос частичного результата оказания услуг не допускается.
- 2.9. По завершению работ по задаче подписывается Акт выполненных работ в соответствии с порядком оговоренном в п.5. Договора;