



Группа компаний **Ф1СОФТ.РУ**  
115114, Россия, г. Москва, Дербеневская ул., д. 20  
Тел. +7 (495) 925-6560, 925-6568  
[www.f1soft.ru](http://www.f1soft.ru), [info@f1soft.ru](mailto:info@f1soft.ru)

# Соглашение об уровне сервиса

## Оглавление

Общие положения .....	2
Тарифные планы .....	5

## Общие положения

### 1. Общие положения

Настоящее Соглашение содержит описание уровня выполнения Работ и порядок взаимодействия Заказчика и Исполнителя при выполнении Работ в соответствии с Договором.

### 2. Термины и определения

- 2.1. *Запрос* – любое обращение Заказчика в Службу поддержки Исполнителя.
- 2.2. *Запрос на обслуживание* – запрос пользователя на оказание консультации, предоставление информации или выполнение иных действий службой технической поддержки, не связанный с ошибками в работе ИТ-инфраструктуры.
- 2.3. *Запрос на изменение* – Запрос на изменение конфигурации ИТ-инфраструктуры. Запросы на изменения подразделяются на 2 вида:
  - 2.3.1. *Типовые Запросы на изменение*: регулярно повторяющиеся Запросы на изменение, порядок и время решения которых возможно определить с достаточной точностью;
  - 2.3.2. *Нетиповые Запросы на изменение*: Запросы на изменение, порядок и время решения которых определить затруднительно в силу неисследованности или сложности.
- 2.4. *Инцидент* – любое обнаруженное событие, способное привести к частичной или полной неработоспособности ИТ-инфраструктуры.
- 2.5. *Проблема* – неизвестная причина возникновения одного или нескольких Инцидентов.
- 2.6. *Инициатор* – сотрудник Заказчика или Исполнителя, инициирующий Запрос.
- 2.7. *Служба ServiceDesk* - подразделение Исполнителя, обеспечивающее оказание Услуг Заказчику и управление Запросами.
- 2.8. *Приоритет* – мера критичности и срочности выполнения Запроса. Приоритет определяется на основании двух параметров: *Степени влияния* инцидента или проблемы, породившей запрос, на бизнес, а также *Срочности* запроса.
- 2.9. *Степень влияния* – мера воздействия инцидента, проблемы или изменения на бизнес-процесс.
- 2.10. *Срочность* – мера определения требуемой быстроты выполнения запроса.
- 2.11. *Время реакции (ВР)* – временной интервал (ч.) от момента поступления Запроса до начала выполнения Запроса специалистом Службы ServiceDesk.
- 2.12. *Время выполнения Запроса (ВВЗ)* – временной интервал (ч.) от момента поступления Запроса до его успешного выполнения. Определяется для каждого типа Запросов.
- 2.13. *Нормативное время недоступности Услуги* – допустимое суммарное время недоступности Услуги в течение отчетного периода времени (ч.)
- 2.14. *Пауза в SLA* - время ожидания реакции со стороны Заказчика или третьей стороны, участвующей в оказании услуг (провайдеры товаров и услуг), не принимаемое во внимание при оценке уровня сервиса.
- 2.15. *Регламентные работы* - работы по плановому техническому обслуживанию ИТ-инфраструктуры.

### 3. Общие положения взаимодействия Исполнителя и Заказчика

- 3.1. Взаимодействие между Заказчиком и Исполнителем включает в себя:
  - 3.1.1. Подачу Запросов персоналом Заказчика в Службу ServiceDesk.
  - 3.1.2. Регистрацию Запросов персонала Заказчика Службой ServiceDesk.
  - 3.1.3. Выполнение Службой ServiceDesk Запросов персонала Заказчика на выполнение Работ в соответствии с Договором и требованиями настоящего Соглашения.
  - 3.1.4. Проведение регламентных работ Службой ServiceDesk.
  - 3.1.5. Контроль Заказчиком качества выполненных Работ.
  - 3.1.6. Предоставление Исполнителем отчетов о выполнении Работ.

- 3.2. Исполнитель в течение 2 (двух) рабочих дней с даты подписания Договора назначает со своей стороны сотрудника (далее по тексту – Менеджер ServiceDesk), ответственного за выполнение Работ, управление специалистами службы ServiceDesk, взаимодействие с Заказчиком при решении организационных и технических вопросов, связанных с выполнением Работ.
- 3.3. Заказчик в течение 2 (Двух) рабочих дней с даты подписания Договора назначает со своей стороны сотрудника (далее по тексту Уполномоченный представитель (УП) Заказчика), ответственного за решение организационных и технических вопросов, связанных с оказанием Услуг.
- 3.4. Предоставление услуг по настоящему Договору происходит как путем физического присутствия специалистов Исполнителя на территории офисов Заказчика в г. Москва, так и удаленным способом, согласно условиям, согласованным в Приложениях.
- 3.5. Исполнитель обязуется своевременно информировать Заказчика обо всех известных ему обстоятельствах, которые могут представлять риск для качественного и своевременного выполнения Работ.
- 3.6. При оказании услуг Исполнитель обязан действовать разумно, добросовестно и исключительно в интересах Заказчика.

#### **4. Порядок подачи Запросов и их регистрации Службой ServiceDesk**

- 4.1. Запрос направляется в Службу ServiceDesk одним из перечисленных способов:
  - 4.1.1. Подача электронной заявки через сайт <http://www.f1soft.ru/feedback/shop/>
  - 4.1.2. Телефонным звонком на выделенный телефонный номер **+7 (495) 9256568** в течение времени выполнения Работ.
  - 4.1.3. По электронной почте на адрес [1c@f1soft.ru](mailto:1c@f1soft.ru)
- 4.2. Запрос должен содержать информацию, необходимую для его корректной регистрации и выполнения:
  - 4.2.1. Наименование компании-Заказчика.
  - 4.2.2. Ф.И.О. Инициатора Запроса.
  - 4.2.3. Номер телефона и адрес электронной почты Инициатора Запроса.
  - 4.2.4. Описание возникшей неисправности в случае возникновения Инцидента или описание требований к выполнению в случае Запроса на обслуживание или изменение.
- 4.3. При поступлении Запроса сотрудники Службы ServiceDesk обязуются:
  - 4.3.1. Зарегистрировать Запрос в системе учета запросов.
  - 4.3.2. Установить приоритет Запроса.
  - 4.3.3. Приступить к выполнению Запроса.
- 4.4. При недостаточности и (или) неточности регистрационной информации специалисты Службы ServiceDesk имеют право:
  - 4.4.1. Обратиться к Инициатору Запроса за дополнительной информацией.
  - 4.4.2. Отклонить Запрос, если Инициатор отказывается предоставить информацию, необходимую для регистрации Запроса в соответствии с п.4.2 Соглашения
- 4.5. Если выполнение поступившего запроса не относится к компетенции специалистов Исполнителя, сотрудники службы ServiceDesk обязуются предпринять все разумные меры для эскалации данного запроса с целью решения его специалистом соответствующей группы поддержки Исполнителя или третьей стороны, в соответствии с установленными внутренними процедурами Заказчика.

## 5. Типы и Приоритеты Запросов

5.1. Приоритет Запроса определяется на основании Степени влияния и Срочности Запроса. Алгоритм определения приоритета:

Срочность	Высокая	Средняя	Низкая
<b>Влияние</b>			
<b>Высокое</b>	Критический	Очень высокий	Высокий
<b>Среднее</b>	Очень высокий	Высокий	Средний
<b>Низкое</b>	Высокий	Средний	Низкий

5.2. Описание степени влияния:

Влияние	Описание
<b>Низкое</b>	Проблема затрагивает не более одного пользователя. Пользователь не отвечает за работу целого отдела или другой группы людей. Инцидент затрагивает более одного пользователя, но не препятствующий выполнению служебных обязанностей.
<b>Среднее</b>	Проблема затрагивает группу людей. Проблема затрагивает пользователя, отвечающего за работу отдела или другой группы людей.
<b>Высокое</b>	Проблема затрагивает всю организацию, ключевых сотрудников организации, не позволяя им выполнять служебные обязанности.

5.3. Степень влияния определяется специалистом ServiceDesk, зарегистрировавшим запрос, на основании полученной от Инициатора информации.

5.4. Срочность задается пользователем при обращении в службу ServiceDesk. В случае если срочность пользователем не указана, она может быть уточнена специалистом ServiceDesk. Если срочность пользователем не конкретизируется, по умолчанию принимается значение «низкая».

## 6. Заккрытие Запросов

6.1. Служба ServiceDesk обязуется уведомлять Инициатора о завершении выполнения Запроса.

6.2. Инициатор обязуется подтвердить выполнение Запроса телефонным звонком в Службу ServiceDesk или ответом на электронное письмо. Подтверждение выполнения запроса является основанием для закрытия запроса.

6.3. Запрос может быть закрыт автоматически, если Инициатор не отреагировал на уведомление о выполнении запроса в течение 1 календарного дня с момента уведомления о выполнении Запроса.

## 7. Уровень сервиса

7.1. Уровень сервиса определяется параметрами Нормативное время выполнения Запроса и Нормативное время недоступности Услуги.

7.2. Для определенных Услуг допускается определение Уровня сервиса только одним из параметров.

7.3. Уровень сервиса определяется отдельно для каждого вида Услуги и Запросов.

7.4. В случае если выполнение Запроса требует привлечения третьей стороны, установленный Уровень сервиса изменяется на величину времени, требуемого для выполнения работ третьей стороной.

7.5. В случае возникновения обстоятельств, вызывающих нарушение Уровня сервиса, Исполнитель обязуется незамедлительно оповестить об этом Инициатора Запроса.

7.6. Уровень сервиса может быть изменен по согласованию Сторон при наличии объективных обстоятельств, препятствующих исполнению Запроса.

7.7. Информация о статусе Запроса предоставляется Службой ServiceDesk Инициатору Запроса или Владельцу Услуги по требованию.

## 8. Стоимость Работ

8.1. Стоимость Работ определяется как совокупная стоимость выполненных Работ при условии соблюдения Уровня сервиса и не включает в себя командировочные расходы, стоимость запасных частей и материалов, а также стоимость дополнительных Услуг.

## 9. Параметры отчетности и контроль качества

9.1. Качество выполненных Работ определяется как степень соответствия Работ согласованному Уровню сервиса.

9.2. Соответствие Уровню сервиса определяется на основании отчета об Уровне сервиса, предоставляемого Исполнителем ежемесячно или по запросу УП Заказчика.

9.3. Предоставляемый отчет должен содержать информацию, согласованную Сторонами.

# Тарифные планы

### 1. Время выполнения Работ

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Техническая поддержка серверного оборудования	9:00-19:00	9:00-19:00	9:00-19:00
Техническая поддержка сетевого оборудования	9:00-19:00	9:00-19:00	9:00-19:00
Техническая поддержка автоматизированных рабочих мест (АРМ) и пользователей	9:00-19:00	9:00-19:00	9:00-19:00
Прочие организационно-технические Услуги	9:00-19:00	9:00-19:00	9:00-19:00

### 2. Нормативное число часов и выездов

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Плановый выезд	1	2	4
Время выполнения Работ	2	4	8
Экстренный	Неограниченно	Неограниченно	Неограниченно

### 3. Уровень сервиса по срокам реакции, часы:

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Критический	4	2	До 30 мин
Очень высокий	6	3	1
Высокий	10	4	2
Средний	14	8	4
Низкий	18	12	8

### 4. Уровень сервиса по срокам выполнения, часы:

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Критический	8	5	До 2 часов
Очень высокий	10	7	4
Высокий	16	8	6
Средний	24	14	10
Низкий	30	18	14

\*\* Если в процессе устранения аппаратной неисправности задействована третья сторона (поставщик комплектующих), то на время полномочий третьей стороны (период поставки комплектующих) сроки настоящего SLA приостанавливаются.

## 5. Техническая поддержка серверного и сетевого оборудования

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Менеджмент учетных записей	По требованию*	По требованию*	Включено
Мониторинг здоровья и антивирусный контроль серверов	По требованию*	Включено	Включено
Установка обновлений	Включено не реже 1 раза в 3 месяца	Включено не реже 1 раза в 2 месяца	Включено
Поддержка работоспособности ОС и ПО	Включено	Включено 1 раз в месяц	Включено 1 раз в месяц
Поддержка работоспособности оборудования и ИТ- сервисов	Включено	Включено	Включено
Сопровождение ремонта в СЦ	По требованию*	Включено	Включено
Консультации по лицензированию ПО	По требованию*	Включено	Включено
Консультации по выбору оборудования	По требованию*	Включено	Включено
Консультации по работе с ПО	По требованию*	Включено	Включено
Работы по модернизации оборудования	По требованию*	По требованию*	Включено
Поддержка резервного копирования	По требованию* 1 раз в неделю	По требованию* 2 раза в неделю	Включено

\* Услуга предоставляется за дополнительную плату. Конечная цена согласовывается с Заказчиком и формируется на основе прайс-листа.

\*\* Если в процессе устранения аппаратной неисправности задействована третья сторона (поставщик комплектующих), то на время полномочий третьей стороны (период поставки комплектующих) сроки настоящего SLA приостанавливаются.

## 6. Техническая поддержка автоматизированных рабочих мест (АРМ) и пользователей

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Подключение рабочих мест	По требованию*	По требованию*	Включено**
Инсталляция ОС и утвержденного ПО	По требованию*	По требованию*	Включено**
Антивирусный контроль	По требованию*	Включено	Включено
Установка обновлений	Включено не реже 1 раза в 3 месяца	Включено не реже 1 раза в 2 месяца	Включено не реже 1 раза в 2 месяца
Поддержка работоспособности ОС и ПО	Включено	Включено	Включено
Поддержка работоспособности оборудования и ИТ- сервисов	Включено	Включено	Включено
Работы по модернизации оборудования	По требованию*	По требованию*	Включено
Консультации по лицензированию ПО	По требованию*	Включено	Включено
Консультации по работе с ПО	По требованию*	Включено	Включено
Консультации по выбору оборудования	По требованию*	Включено	Включено
Оборудование на подмену	По требованию*	По требованию*	Включено
Сопровождение ремонта в СЦ	По требованию*	Включено	Включено

\* Услуга предоставляется за дополнительную плату. Конечная цена согласовывается с Заказчиком и формируется на основе прайс-листа.

\*\* Услуга предоставляется без дополнительной платы при условии приобретения подключаемого оборудования и устанавливаемого ОС/ПО у Исполнителя. В ином случае конечная цена услуги согласовывается с Заказчиком и формируется на основе прайс-листа.

## 7. Техническая поддержка оргтехники

Параметр	Минимальный	Оптимальный	Расширенный
Базовая настройка оргтехники	По требованию*	Включено	Включено
Подключение периферийных устройств	По требованию*	По требованию*	Включено
Первичная диагностика оргтехники в случае выхода из строя	Включено	Включено	Включено
Коммутация информационных розеток	По требованию*	По требованию*	Включено



на патч-панели			
Подключение, замена патч-кордов	По требованию*	По требованию*	Включено
Сопровождение ремонта в СЦ	По требованию*	Включено	Включено

\* Услуга предоставляется за дополнительную плату. Конечная цена согласовывается с Заказчиком и формируется на основе прайс-листа.

## 8. Прочие организационно-технические Работы

№	Наименование услуги	Стоимость	Описание
<b>Общие</b>			
1	Консультации по работе с ПО	1000р	Консультирование пользователя по вопросам работы с различным программным обеспечением. Стоимость указана за 30 минут проведенных консультаций
2	Подключение новых рабочих мест	4990р	Установка компьютера на рабочее место, подключение монитора, клавиатуры, мыши, колонок, а также настройка доступа к сети интернет
3	Коммуникация с провайдером	500р	Указана цена за коммуникацию с провайдером услуг интернет/телефонии по 1 вопросу
4	Подключение периферийного устройства	1000р	Указана цена за подключение к ПК 1 периферийного устройства
5	Установка операционной системы	2500р	Указана цена за установку и настройку 1 операционной системы на 1 ПК/Ноутбук
6	Установка программного обеспечения	500р	Указана цена за установку 1 программы/1 компонента комплекса программ (MS Office)
7	Доставка	350р/650р	Доставка курьером/Автомобильная доставка
<b>Рабочие места пользователей</b>			
1	Антивирусный контроль ПК	500р	
2	Модернизация оборудования	1250р	
3	Поддержка резервного копирования	1000р	
4	Сопровождение ремонта в сервисном центре	1000р	
5	Оборудования на подмену	От 5000р	
<b>Серверное оборудование</b>			
1	Менеджмент учетных записей	2000р	
2	Антивирусный контроль сервера	1500р	
3	Поддержка резервного копирования	2000р	
4	Сопровождение ремонта в сервисном центре	2000р	
<b>Оргтехника</b>			
1	Настройка и подключение	1000р	
2	Сопровождение ремонта в сервисном центре	1000р	

\* Услуга предоставляется за дополнительную плату. Конечная цена согласовывается с Заказчиком и формируется на основе прайс-листа.



Группа компаний **Ф1СОФТ.РУ**  
115114, Россия, г. Москва, Дербеневская ул., д. 20  
Тел. +7 (495) 925-6560, 925-6568  
[www.f1soft.ru](http://www.f1soft.ru), [info@f1soft.ru](mailto:info@f1soft.ru)

## 9. Перечень типовых запросов на изменение

Параметр
Управление учетными записями пользователя
Разблокировка/смена пароля учетной записи
Подключение/отключение/перемещение АРМ
Диагностика и настройка электронной почты
Установка/настройка программного обеспечения на ПК (БК, офисные, мессенджеры)
Установка/обновление драйверов (для стандартного оборудования)
Подключение сетевого принтера/сканера к АРМ
Подключение сетевого КМТ устройства (принтер/сканер/МФУ)
Подключение к NAS
Управление почтой и настройка квот на внешнем сервере

\* Запросы на изменение средствами удаленного администрирования выполняются в течение 30 минут. При превышении 30-минутного порога на запрос, необходимо оформить заявку на разовый выезд, либо перенести запрос на плановый выезд.