****

**Соглашение об уровне сервиса**

Документ регламентирует сервисную поддержку, оказываемую компанией **Общество с ограниченной ответственностью «Адепт»** (далее Исполнитель), **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** (далее Заказчик) в рамках приобретенных лицензий на программное обеспечение **по Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.** в течение двенадцати месяцев.

При рабочем взаимодействии между Заказчиком и Исполнителем возможно использование следующих видов каналов коммуникаций:

* Электронная почта service@gk-adept.ru;
* Автоматизированная конференцсвязь (Телефон, Skype и прочее), доступные как Заказчику, так и Исполнителю;
* Мессенджер Telegram на адрес: “@gkadept\_bot”;
* Горячая линия службы сервиса ПО «Адепт»: «8-800-333-27-17 доб. 3»;
* HelpDesk система службы поддержки, находящаяся по адресу https://support.gk-adept.ru/.

Обработка обращений сервиса осуществляется через выбранные каналы связи в рабочие дни Исполнителя с 05.00 до 18.00 по московскому времени. Под рабочими днями понимаются дни производственного календаря текущего года, не являющиеся выходными или праздничными с учетом переносов выходных дней, определяемых Постановлениями Правительства Российской Федерации для каждого календарного года.

В рамках предоставления сервисной поддержки компания ООО Адепт осуществляет:

* **Обработку входящих обращений**

При поступлении обращения оно квалифицируется по типу, от которого зависят сроки исполнения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип** | **Описание** | **Срок решения (макс.)** |
| Консультация ПО | Консультация по использованию функционала программы, её администрированию, решение вопросов пользователей при работе с ПО Адепт | 4 рабочих часа |
| Ошибка функционала | Подтвержденная службой поддержки ошибка программы, связанная непосредственно с работой её функционала, необходимость доработки | 20 рабочих дней |
| Техническая ошибка | Невозможно запустить программу, нарушение работоспособности системы, возникновение технических ошибок при работе | 8 рабочих часов |
| Пожелание по доработке | Запрос на изменение в функционале, пожелания по улучшению | Срок обработки запроса не ограничен |
| Обновление | Проведение обновления системы | На постоянной основе |
| Обучение | Проведение обучений по блокам системы | На постоянной основе |

* **Обновление системы.** Исполнитель обязуется предоставлять обновления системы в течение срока действия договора на покупку лицензий, не реже 1 раза в квартал.
* **Администрирование пользователей** – помощь в создании и редактировании пользовательских доступов.
* **Обучение.** Обучение осуществляется дистанционно. Дата и место обучения согласуется со всеми участниками дополнительно.
* **Информационная поддержка.** Помимо рассылок об изменениях в функционале программы, направляемых вместе с обновлениями, служба поддержки так же осуществляет информационную рассылку о новостях по ценообразованию.
* **Предоставление отчетов.** Данный пункт актуален при работе с обращениями в HelpDesk ООО Адепт.Заказчик всегда может обратиться в службу поддержки за отчетом по всем обращениям, поступившим от его пользователей за отчетный период. Отчет предоставляется по форме:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № обраще-ния | Дата регистрации | Дата закрытия | Заявитель | Срок решения по SLA | Фактический срок решения | Тип заявки | Статус заявки |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Внесения изменений в ПО после ввода системы в промышленную эксплуатацию производятся Исполнителем на основании отдельного Технического задания, сверх цены договора, на основании дополнительного соглашения к договору.

**Регламент работы с обращениями.**

Регистрация обращения в системе HelpDesk происходит путём направления письма с вопросом на адрес электронной почты service@gk-adept.ru, либо через мессенджер Telegram на адрес: “@gkadept\_bot”.

При поступлении обращения от представителя Заказчика через канал “электронная почта” или канал “мессенджер” обращение регистрируется мгновенно в автоматическом режиме, ему присваивается номер на портале «https://support.gk-adept.ru/», назначается представитель Исполнителя. Сотрудник, взявший в работу обращение, предоставляет ответ на поступивший вопрос, при нехватке данных для решения вопроса связывается с пользователем по предоставленным контактным данным.

При поступлении обращения от представителя Заказчика через канал “горячая линия”, обращение регистрируется представителем Исполнителя вручную. В течение 60 минут, ему присваивается номер на портале «https://support.gk-adept.ru/», назначается представитель Исполнителя. Далее номер обращения, адрес портала, регистрационные данные для входа направляются представителю Заказчика на эл. почту для возможности отслеживания статуса обращения. Если в системе не указана эл. почта данного представителя, она запрашивается через канал обращения. В зависимости от содержания обращения, представитель Исполнителя, назначенный ответственным на данное обращение, в срок, указанный выше также определяет его тип.