



ООО ЦИТ «Факт»: ИНН 7456005978, КПП 745601001  
р/с 40702810038070002133 в  
Филиал «Екатеринбургский» АО «Альфа-Банк»  
к/с 30101810100000000964, БИК 046577964  
455037, г. Магнитогорск, пр-т Ленина 94а  
тел.: (495) 134-25-25  
e-mail: dir@studiofact.ru

Приложение 3 к Договору № [REDACTED]/19-АСС

от « [REDACTED] » [REDACTED] 2019 г.

## Соглашение о качестве сервиса (SLA)

### 1. Порядок приемки задач Исполнителем

1.1. Исполнитель принимает обращения Заказчика в рабочие часы с 08:00 до 17:00 (мск.) с понедельника по пятницу, за исключением официально установленных законодательством Российской Федерации выходных и праздничных дней.

1.2. Обращения обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение составляет 1 (один) рабочий час. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов Исполнителя. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности Веб-системы или отдельных сервисов Веб-системы.

1.3. Обращение может быть создано любым из перечисленных способов:

- письмом на электронную почту, указанную в п. 3.1.4 настоящего Договора;
- с 08:00 до 17:00 (мск) телефонным звонком на номер +7 (495) 134-25-25 (с подтверждением заявки через электронную почту);
- задачей, сформулированной в Интранет-системе.

1.3.1. Обращения с помощью других каналов связи, например, Telegram или Skype, 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.

1.4. В рамках обращения Заказчик формирует и передает Исполнителю перечень задач. Для возможности оказания услуг планового сопровождения и развития веб-систем (ПС) перечень задач на следующий расчетный период готовится заблаговременно (в течение предыдущего расчетного периода).

1.5. Для задач, требующих оперативного начала выполнения, Заказчик самостоятельно назначает тип оказания услуги - оперативное сопровождение веб-систем (ОС).

1.5.1. Заказчик самостоятельно в Интранет-системе, в группе задач «Оперативное сопровождение», в задаче с названием, соответствующим текущему расчетному периоду (например «июнь 2017»), создает подзадачу, в названии и содержании которой максимально точно и полно описывает суть задачи. Для задачи устанавливается метка «ОС».

1.5.2. Для начала выполнения задачи Исполнителем Заказчик устанавливает статус задачи «Старт выполнения подтвержден».

Исполнитель \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

1.6. Для прочих задач Исполнитель производит экспресс-оценку объема трудозатрат. По результатам экспресс-оценки в соответствии с условиями Приложения 1 и приложения 2 к настоящему Договору, Исполнитель самостоятельно назначает тип оказания услуг.

1.6.1. Исполнитель в Интранет-системе в группе задач, соответствующей типу оказания услуги создает задачу (либо перечень задач), прилагает информацию, полученную от Заказчика, экспресс-оценку, а также назначает метку в зависимости от типа услуги ("ОС" или "ПС").

1.6.2. Для перечня задач с типом услуги "ПС" на отчетный период Исполнитель дополнительно публикует информацию о фиксированной стоимости услуги подготовки ТЗ.

1.7. Исполнитель приступает к оказанию услуг только после установки ответственным менеджером Заказчика статуса "Старт выполнения подтвержден" в соответствующих задачах.

1.8. Стороны соглашаются, что все задачи с проставленным Заказчиком статусом "Старт выполнения подтвержден" начинают выполняться Исполнителем и подлежат безусловной оплате Заказчиком в соответствии с условиями оказания требуемого типа услуг, описанными в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящему Договору.

## **2. Порядок оказания услуг ПС**

2.1. Оказание услуг ПС производится в соответствии с условиями, определенными в Приложении 1 к настоящему Договору.

2.2. Перечень задач в рамках оказания услуг ПС за отчетный период выполняется после подготовки и согласования с Заказчиком ТЗ и Сметы на данный отчетный период.

2.3. По итогам согласования ТЗ и Сметы на отчетный период Стороны подписывают Спецификацию на данный отчетный период по форме, определенной в Приложении 4 к настоящему Договору.

2.4. После подписания Сторонами Спецификации на отчетный период Исполнитель для перечня задач в рамках данной спецификации проставляет в Интранет-системе статус "Выполняется".

2.5. По окончании функциональной разработки задач в рамках Спецификации, Исполнитель производит цикл тестирования и отладки результата в соответствии с собственным регламентом тестирования и отладки результатов услуг ПС

2.6. Сдача Заказчику результата оказания услуг ПС в рамках Спецификации производится на pre production-сервере Заказчика, либо на development-сервере Исполнителя

2.7. Перенос результата оказания услуг ПС в рамках Спецификации производится на production-сервер Заказчика только после полной приемки услуг, описанных в Спецификации. Релиз частичного результата оказания услуг по Спецификации не допускается.

2.8. После подписания Акта сдачи-приемки услуг ПС в рамках Спецификации Исполнитель устанавливает для задач, соответствующих данной Спецификации статус "Выполнена"

## **3. Порядок оказания услуг ОС**

3.1. Оказание услуг ОС производится в соответствии с условиями, определенными в Приложении 2 к настоящему Договору.

3.2. При фактическом старте выполнения задач, Исполнитель проставляет в Интранет-системе статус "Выполняется".

3.3. По окончании функциональной разработки задач в рамках Спецификации, Исполнитель устанавливает статус задач "Выполнена" и производит сдачу на production-сервере Заказчика.

3.4. В первый рабочий день, следующий за расчетным периодом Исполнитель формирует и передает Заказчику электронную версию Акта сдачи-приемки и счета за оказанные услуги ОС в расчетном периоде.

3.4.1. При этом всем незавершенным в рамках расчетного периода задачам ОС Исполнитель проставляет статус "Выполнена", при этом в периоде, следующим за расчетным создается задача с аналогичным названием и меткой "ОС продолжение", а также в закрытой и созданной задачи размещаются ссылки друг на друга.

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Договора, составлено на русском языке в 2-х (двух) аутентичных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

<b>Исполнитель</b> <b>Общество с ограниченной ответственностью Центр Интернет-Технологий «Факт»</b>	<b>Заказчик</b>
Генеральный директор  _____ / Фатыхов Д.Ф. / М.П.	_____  _____ / _____ / М.П.