

Соглашение о порядке оказания услуг и качестве сервиса (SLA)

1. Заказчик обеспечивает предоставление ограниченному кругу специалистов Исполнителя (и в соответствии с их ролями в рамках оказания Услуг по настоящему Договору) доступа к ресурсам:
 - продуктивный сервер Веб-системы с правами администратора;
 - панель администрирования сайта с правами администратора;
2. Услуги по сопровождению и развитию Веб-системы должны производиться по заявкам, оформленным в виде задач в Интранет-системе. Оценка трудозатрат, согласования по заявкам, фиксирование оценки и фактических трудозатрат, указание результатов и публикация документации по выполнению работ, должны производиться для задач, оформленных в Интранет-системе.
3. Изменения программного кода должны проводиться с использованием системы контроля версий (GIT), развернутой на серверах Исполнителя. Изменения в системе контроля версий должны быть связаны с задачами в Интранет-системе.
4. По задачам развития (доработки) программного кода Веб-системы в рамках оказания Услуг по задачам должны достигаться следующие результаты:
 - в программном коде/настройках Веб-системы, программного обеспечения сервера Веб-системы, должна быть реализована требуемая функциональность и состав данных в соответствии с согласованной постановкой задачи;
 - реализованная функциональность, состав данных должны быть успешно протестированы Исполнителем, выявленные в процессе тестирования недочеты должны быть устранены Исполнителем;
 - реализованная функциональность, состав данных должны быть успешно протестированы Заказчиком, выявленные в процессе тестирования недочеты должны быть устранены Исполнителем;
 - после успешного тестирования и согласования с ответственным менеджером Заказчика реализованные изменения должны быть опубликованы на продуктивном сервере Веб-системы.
5. Оплата Услуг производится только по факту завершения задачи. При этом, в случае, если Заказчик приостанавливает (по любой причине) выполнение задачи на срок более 20 рабочих дней, до ее завершения - оплата Услуг производится по фактическим трудозатратам Исполнителя на момент приостановки задачи.
6. На тестирование и приемку задачи Заказчику отводится 5 (пять) рабочих дней, по истечению которых, Заказчик обязан принять задачу в рамках текущего расчетного периода, при отсутствии открытых и согласованных Сторонами замечаний по задаче в Интранет-системе.
7. Исполнитель принимает заявки 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.
8. Заявки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться заявки с с приоритетом выше среднего (высокий или критичный). Максимальный срок реакции на заявку составляет 1 (один) рабочий час.
9. Заявка может быть создана 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;
 - задачей, сформулированной в Интранет-системе.

10. Заявки 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.
11. В целях отслеживания статуса по заявкам и задачам, контроля выполнения работ по заявкам и задачам, Исполнитель и Заказчик обязуются вести постановку задач, согласование задач, указание плановых и фактических трудозатрат, общение (переписку) по задачам в Интранет-системе. В случае подачи заявки посредством звонка на выделенный номер Исполнителя или письма на выделенный адрес электронной почты Исполнителя, для заявки должна быть создана задача в Интранет-системе силами Исполнителя. Требования, исходный запрос по заявке, описание решения и документация/ссылки на документацию должны в обязательном порядке прикладываться к соответствующим задачам в Интранет-системе.
12. Исполнитель обязуется предоставить доступ к Интранет-системе в рамках настоящего Договора представителям Заказчика.
13. При подаче заявки представители Заказчика обязуются обеспечить создание задачи в Интранет-системе. В случае постановки задачи непосредственно в интранет-системе, моментом обращения должно считаться время создания задачи в Интранет-системе.
14. При подаче заявки на выделенный электронный адрес Исполнителя моментом обращения должно считаться время получения письма почтовым сервером Исполнителя.
15. Исполнитель обязуется обеспечить бесперебойное функционирование почтового сервера и выделенного электронного адреса для исключения задержек в получении заявок.
16. Исполнитель вправе отказаться или частично отказаться от решения по задаче/заявке, если Заказчик обеспечивает выполнение работ по задаче собственными силами. При этом подлежит оплате объем трудозатрат по задаче, за исключением объема, выполненного Заказчиком.
17. Заявки/задачи классифицируются по приоритету:

Приоритет	Описание
Низкий	Задача не требует оперативного выполнения и может быть реализована после завершения работ по задачам с более высоким приоритетом.
Средний	Задача требует оперативного выполнения при отсутствии задач с более высоким приоритетом
Высокий	Задача требует быстрой реализации поставленных по ней требований
Критичный	Задача требует максимально быстрой реализации поставленных по ней требований

По умолчанию для задач назначается низкий приоритет. Приоритет определяется постановщиком задачи и должен быть указан им непосредственно в задаче, либо в заявке (при подаче заявки по иным каналам).

18. Инициатор заявки в Интранет-системе, в задаче с названием, соответствующим текущему расчетному периоду (например "июнь 2020"), создает подзадачу, в названии и содержании которой максимально точно и полно описывает суть задачи.
19. Задачи могут выполняться без согласования с ответственным менеджером Заказчика в случае, если объем трудозатрат по ним не превышает 8 рабочих часов Исполнителя. Для прочих задач

Исполнитель производит предварительную оценку объема трудозатрат, и приступает к выполнению задач только после публикации в соответствующей задаче комментария Заказчика о согласовании трудозатрат на решение задачи и начала работ.

20. Фактические трудозатраты Исполнителя в результате выполнения задачи, могут отличаться от предварительной оценки на величину до 20% от объема фактических трудозатрат.

21. Задачи могут иметь следующие статусы:

Статус	Описание
Ждет выполнения	Задача поставлена инициатором, но еще не выполняется Исполнителем.
Выполняется	Задача выполняется Исполнителем
Отложена	Задача приостановлена
Выполнена	Исполнитель выполнил задачу, постановщику необходимо ее принять и завершить
Завершена	Задача завершена

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.

Исполнитель	Заказчик
 _____ _____/_____/_____ М.П.	 _____ _____/_____/_____ М.П.