

Приложение №1
к Оферте (Договору) на предоставление услуг по технической поддержке
информационных технологий

Состав и порядок оказания услуг

1. Принятые сокращения, термины и определения

- **СТП** – Служба Технической Поддержки Исполнителя.
- **Услуга** - деятельность в сфере информационных технологий, связанная с функционированием оборудования и программного обеспечения, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса Заказчика.
- **Сервисный инцидент** – незапланированное прерывание ИТ-сервиса или снижение качества ИТ-сервиса, которое не является частью стандартных операций.
- **Запрос на изменение** – запрос Пользователя ИТ-услуг или сотрудника СТП, не являющийся сбоем, предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется ИТ-услуга, в том числе: изменение оборудования и/или ПО (включая обновление, настройку или модернизацию); перемещение, монтаж/демонтаж оборудования.
- **Запрос на обслуживание** – запрос Пользователя ИТ-услуг, не являющийся сбоем, содержащий запрос на консультацию/предоставление документации по ИТ-услуге, связанный с требованием выполнить работы, включенные в объем технической поддержки ИТ-услуги, в том числе, но не ограничиваясь:
 - предоставлением удаленного доступа;
 - первоначальным предоставлением оборудования и/или ПО (выдача, установка, настройка);
 - заменой расходных материалов (принтеров, факсов, копировальных машин, multifunctional устройств);
 - проведением работ, связанных с аналитикой в рамках предоставления ИТ-услуг.
- **Запрос на доступ** – запрос от Пользователя на предоставление доступа к сервисам или изменению прав доступа (групп безопасности).
- **Первая линия поддержки** - совокупность услуг по приему и обработке обращений Пользователей, диагностике проблем и оказанию поддержки на основе регламентов и накопленной базы знаний по обработке аналогичных обращений.
- **Вторая линия поддержки** - совокупность услуг по диагностике и устранению проблем Пользователей и поддержке автоматизированных систем, оказываемых в случаях отсутствия описания в технической документации или накопленной базы знаний; данные услуги оказываются как удаленно, так и на рабочих местах Пользователей.
- **Пользователь** – лицо, являющееся непосредственным потребителем ИТ-сервиса.
- **Инициатор** – лицо, непосредственно направившее обращение в СТП.



- **Эскалация** – обращение к должностному лицу Заказчика или Исполнителя с целью получения дополнительных ресурсов и/или полномочий, необходимых для достижения или сохранения целевых показателей уровня сервиса.
- **ПО** – программное обеспечение.
- **ПК** – персональный компьютер.
- **Регистрация обращения в системе учета и обработки заявок** – присвоение обращению, поступившему в систему учета и обработки заявок от Пользователя, уникального идентификационного номера и отправка уведомления Пользователю о регистрации обращения.

2. Перечень ИТ-сервисов и тарифов

Таблица 1. Перечень ИТ-сервисов и тарифов

№ п/п	Наименование ИТ-сервиса	Единица измерения	Тариф за единицу в месяц без НДС, рублей	Обслуживаемых единиц в месяц, кол-во
1.	ITSERVICE-USER	Пользователь		
2.	ITSERVICE-SERVER	Физический Сервер/гипервизор		
3.	ITSERVICE-VSERVER	Виртуальный Сервер		
4.	ITSERVICE-ROUTER	Маршрутизатор		
5.	ITSERVICE-SWITCH	Коммутатор		
6.	ITSERVICE-SHAREPOINT	Информационная система		
7.	ITSERVICE-FILES	Информационная система		
8.	ITSERVICE-PHONE	Информационная система/АТС		
9.	ITSERVICE-WI-FI	Информационная система		
10.	ITSERVICE-MOODLE	Информационная система/портал самообучения		
11.	ITSERVICE-TASKTRACKER	Информационная система		
12.	ITSERVICE-WIKI	Информационная система		



13.	ITSERVICE-GITLAB	Информационная система		
14.	ITSERVICE-BACKUP	Информационная система		
15.	ITSERVICE-MAILBOX	Обслуживание почтовых ящиков		
16.	ITSERVICE-TERMINAL	Пользователи терминального сервера		

3. Правила оказания сервиса

3.1. Обращения Пользователей по вопросам, связанным с сервисом, направляются в СТП по каналам, перечисленным в Таблице 2. Обработка обращений, поступивших к Исполнителю по другим каналам, не гарантируется.

Таблица 2. Каналы приема информации от Пользователей

Канал	Реквизиты	Время регистрации обращения
Телефон	+7 (495) 369-24-34	15 минут после окончания разговора
Электронная почта	help@itliga.ru – для обращений типа «Сервисный инцидент»; «Запрос на изменение»; «Запрос на обслуживание»; «Запрос на доступ»; feedback@itliga.ru – только для отзывов о качестве обслуживания.	15 минут после отправки письма
Мессенджер Telegram*	@ITLIGA_Bot	5 минут после отправки формы

* Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к системе учета и обработки заявок, позволяющей Пользователям самостоятельно регистрировать обращения.



- 3.1.1. При обращении по телефону Пользователь должен сообщить следующую информацию, позволяющую идентифицировать его полномочия по использованию сервиса:
- Название организации;
 - ФИО Пользователя.
- 3.1.2. Фактом, подтверждающим регистрацию и классификацию обращения Пользователя, является передача Пользователю по электронной почте следующей информации:
- номер обращения;
 - дата и время регистрации обращения;
 - информация об инициаторе обращения.
- 3.2. СТП имеет право отклонить обращение Пользователя по следующим формальным основаниям: у Пользователя отсутствуют полномочия по использованию сервиса в соответствии с Договором;
- 3.3. После выполнения обращения Инициатору или Пользователю направляется уведомление. Лицо, получившее уведомление, имеет возможность подтвердить выполнение обращения и дать оценку качества, либо вернуть обращение в доработку.
- 3.4. Отзывы о качестве сервиса (претензии и благодарности) направляются Исполнителю в виде письма на электронный адрес, указанный в Таблице 2. В случае поступления такого отзыва, Исполнитель производит его обработку и предоставляет ответ.
- 3.5. Очередность обработки обращений Исполнителем
- 3.5.1. Обращения типа «сервисный инцидент», «запрос на обслуживание», «запрос на доступ», «запрос на изменение» может быть присвоен один из следующих приоритетов:
- стандартный;
 - средний;
 - высокий;
 - критический.

Таблица 3. Определение приоритета обращения

Приоритет	Описание
Критический	Обращение – сервисный инцидент с категорией «кризисный»
Высокий	Обращение связано с угрозой для непрерывности бизнеса Заказчика
Средний	Обращение не представляет угрозу для непрерывности бизнеса Заказчика, но имеет влияние больше, чем на одного пользователя
Стандартный	Обращение не представляет угрозу для непрерывности



бизнеса Заказчика

3.5.2. Инциденту может быть присвоена категория «кризисный». Исполнитель присваивает кризисным инцидентам приоритет «критический» и обрабатывает вне очереди. К кризисным относятся следующие инциденты:

- инциденты, вызванные разрушением или повреждением зданий, помещений;
- инциденты, вызванные нарушением работы систем жизнеобеспечения зданий;
- аварии магистральных каналов связи.

3.5.3. Обращения обрабатываются Исполнителем с учетом приоритетов:

- в первую очередь обрабатываются обращения с приоритетом «Критический». Если в очереди находятся несколько обращений с приоритетом «Критический», в первую очередь обрабатывается обращение с ближайшим сроком исполнения;
- во вторую очередь обрабатываются обращения с приоритетом «Высокий». Если в очереди находятся несколько обращений с приоритетом «Высокий», в первую очередь обрабатывается обращение с ближайшим сроком исполнения;
- в третью очередь обрабатываются обращения с приоритетом «Средний». Если в очереди находятся несколько обращений с приоритетом «Средний», в первую очередь обрабатывается обращение с ближайшим сроком исполнения;
- в случае отсутствия в очереди обращений с приоритетами «Критический», «Высокий» и «Средний», обрабатываются обращения с приоритетом «Стандартный». Обращения с приоритетом «Стандартный» обрабатываются в порядке увеличения срока исполнения.

3.5.4. Ответственность за поддержание оперативного контакта с персоналом Исполнителя в течение всего периода решения обращения, если обращению присвоен приоритет «высокий» или «критический» лежит на Заказчике.

3.6. Время выполнения обращения считается с момента регистрации обращения Исполнителем до момента оповещения Инициатора о его выполнении.

3.6.1. Согласованное время выполнения обращений приведено в Таблице 4, если в рамках сервиса не указано иное.

Таблица 4. Согласованное время выполнения обращений

№ п/п	Тип обращения	Время, часы
1	Запрос на обслуживание	16
2	Запрос на изменение	48
3	Запрос на доступ	24



4	Сервисный инцидент	8
---	--------------------	---

3.6.2. Перечень оснований, при наличии которых Исполнитель имеет право превысить согласованное время выполнения обращения приведено в Таблице 5.

Таблица 5. Основания для превышения согласованного времени выполнения обращений

№ п/п	Основание	Комментарии
1	Ожидание завершения работ, не зависящих от Исполнителя (внешние условия)	Отключение электричества, неработоспособность каналов связи, форс-мажор и прочие внешние обстоятельства, не зависящие от Исполнителя и влияющие на время выполнения обращения
2	Ожидание восстановления работоспособности канала связи, предоставленному Заказчику по прямому договору с 3-м лицом	В случае если требуется участие 3-го лица, действующего по прямому договору с Заказчиком, для восстановления канала связи
3	Ожидание обновленной версии ПО	Если получено подтверждение по заявленной проблеме со стороны разработчика ПО о наличии ошибки, устранение которой возможно только путем выпуска обновлений ПО. Официальное письмо с ответом разработчика/поставщика ПО прикладывается к обращению. Если срок ожидания составляет не более месяца. В противном случае заявка закрывается с комментарием об ожидании выхода новой версии ПО с оповещением до момента закрытия обращения.
4	Выполнение обращения требует проведения работ, связанных с обработкой, перемещением, копированием большого объема данных	Если выполнение обращения требует проведения работ, связанных с обработкой, перемещением, копированием большого объема данных (более 50 Гб) и данные операции превышают согласованное время



		решения обращения, то Исполнитель направляет Пользователю электронной письмо в рамках выполнения обращения с информацией о причинах превышения согласованного времени обращения.
5	Ожидание согласования уполномоченного лица Заказчика	В тех случаях, когда для выполнения обращения требуется получение согласования должностного лица Заказчика согласно действующим организационно-распорядительным и нормативным документам Заказчика и Исполнителя
6	Ожидание предоставления оборудования Заказчиком	Если для выполнения обращения требуется оборудование, наличие которого входит в зону ответственности Заказчика
7	Ожидание предоставления доступа к ресурсам Заказчика	В случае если для выполнения обращения требуется предоставить доступ в режимное помещение Заказчика либо предоставить права доступа к оборудованию или иному ресурсу Заказчика. Исполнитель заблаговременно оповещает Заказчика о необходимости предоставления доступа при наличии такой возможности.
8	Ожидание пропуска на вынос оборудования	Если для выполнения обращения требуется пропуск на вынос оборудования из здания, то Исполнитель заблаговременно (не менее чем за 30 минут) оповещает Заказчика о необходимости оформления пропуска при наличии такой возможности
9	Ожидание транспорта, предоставляемого Заказчиком (в случае если это необходимо)	Исполнитель заблаговременно оповещает Заказчика о необходимости предоставления транспорта при наличии такой возможности.
10	Отложено по инициативе пользователя/инициатора	В процессе решения обращения пользователь/инициатор обратился с



		просьбой об отложенном выполнении обращения.
11	Ожидание ответа пользователя или ожидание физической доступности ПК пользователя	В случае если при решении обращения требуется дополнительная информация от пользователя/инициатора, без которой выполнить обращение невозможно.

Индивидуальный предприниматель

_____ Федосеева Ю.Н.

