

## Service Level Agreement (SLA)

Соглашение об уровне услуг предоставляемых ООО «Анлим-Софт»  
в рамках технической поддержки

### 1. Термины и определения

1.1. Продукт: программное обеспечение, произведенное правообладателем (вендором) (ООО «Анлим-Софт») и легально приобретенное Заказчиком (Пользователем).

1.1.1. Версия продукта – цифровое или цифро-буквенное обозначение конкретного образа продукта получаемого в процессе его разработки.

1.1.2. Актуальная версия продукта – поколение продукта, поддерживаемое Правообладателем. Для данной версии продукта выпускаются обновления, проводятся доработки и исправления найденных дефектов. Данная версия продукта рекомендована к использованию и распространению.

1.1.3. Неактуальная версия продукта – поколение продукта, снятое с поддержки Правообладателя. Доработки, выпуск обновлений и исправлений дефектов для данных продуктов не производится.

1.2. Правообладатель: разработчик и обладатель исключительных прав на Продукт ООО «Анлим-Софт».

1.3. Техническая поддержка (ТП) – действия Исполнителя по отношению к Заказчику (Пользователю) описанные в рамках этого документа и направленные на улучшение и упрощение эксплуатации продукта, а также на устранения проблем при его использовании.

1.4. Сертификат технической поддержки – документ, оформленный в электронном и/или бумажном виде, содержащий информацию о полном названии организации Заказчика (Пользователя), уникальном идентификационном номере сертификата, списке модулей Продукта с указанием версии, на которые распространяется данный сертификат технической поддержки, и подтверждающий право Пользователя на получение услуг технической поддержки в течение срока, указанного в сертификате.

1.5. Заказчик (Пользователь): лицо (или партнер действующий от имени конечного пользователя), обладающее Сертификатом на техническую поддержку Продукта, внедряющий/эксплуатирующий Продукт.

- 1.6. Отдел технической поддержки (ОТП) или Исполнитель: подразделения Правообладателя, обеспечивающие предоставление услуг Технической поддержки.
- 1.7. Запрос (Заявка): обращение Заказчика (Пользователя) в ОТП, содержащее описание проблемы, связанной с Продуктом, или обращение за консультацией по Продукту, или иное обращение связанное с Продуктом Правообладателя.
- 1.8. Портал технической поддержки (Портал): WEB-ресурс, на котором Пользователь регистрирует Запросы, отслеживает их статус и получает информацию по Продукту.
- 1.9. Время реакции: время, отсчитываемое с момента регистрации Запроса, в течение которого технический специалист Исполнителя гарантированно начнет по нему работу и либо предоставит ответ, либо запросит уточняющую информацию, необходимую для решения проблемы.
- 1.10. Время решения – период времени от момента уведомления Заказчика о регистрации обращения до окончательного решения вопроса, и уведомлении Заказчика отделом технической поддержки о разрешении Заявки.
- 1.11. Ориентировочное время решения – предварительная оценка периода времени, необходимого для решения вопроса, которая доводится до Заказчика после регистрации обращения и принятия заявки в работу.
- 1.11. Уровень поддержки (пакет услуг): набор параметров Технической поддержки, включающий в себя перечень допустимых категорий вопросов, время реакции и каналы приема Запросов в соответствии с настоящим Положением.
- 1.12. Персональный менеджер (ПМ) – сотрудник Исполнителя прикрепленный к Пользователю, является квалифицированным специалистом, ответственным за обслуживание клиента с учетом его персональных предпочтений и требований.
- 1.13. Операционная система (ОС) - комплекс программ, обеспечивающий управление аппаратными средствами компьютера, организующий работу с файлами и выполнение прикладных программ, осуществляющий ввод и вывод данных.
- 1.14. Документация: руководства и инструкции, размещенные в справочном центре, на установочном диске, лицензионные соглашения с конечными пользователями, дополнительные материалы, размещаемые на официальных ресурсах Правообладателя, и любая другая распространяемая как в печатной, так и в электронной форме информация, которая в отдельности или в совокупности с другой документацией определяет правила эксплуатации разрабатываемого и выпускаемого Продукта и (или) отражает сведения, удостоверяющие гарантированные значения основных параметров и характеристик (свойств) Продукта, а также гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

1.15. Справочный центр: WEB-ресурс Правообладателя, на котором расположена дополнительная информация о Продукте, включающая шаблоны типовых документов, инструкции, руководства по настройке, эксплуатации, работе с Продуктом.

## 2. Порядок получения Технической поддержки по Сертификату

2.1. С даты получения Сертификата и в течение его срока действия Пользователь имеет право регистрировать Запросы на Техническую поддержку в соответствии с Сертификатом и настоящим Положением.

2.2. При обращении пользователя в отдел технической поддержки пользователь обязан предоставить информацию о действующем сертификате технической поддержки.

## 3. Набор услуг ТП, приоритет запросов.

3.1. Набор услуг технической поддержки (уровня технической поддержки):

3.1.1. Прием обращений, пожеланий по улучшению продукта и консультирование по продукту осуществляется по электронной почте (по телефону/мессенджеру по премиальным пакетам услуг) с 8:00 до 16:00 МСК.

3.1.2. Работа у заказчика проводится правообладателем удаленно (дистанционно).

3.1.3. Обучение по работе с Продуктом проводится на этапе внедрения.

3.1.4. Консультирование при установке и эксплуатации продуктов в объеме эксплуатационной документации.

3.1.5. Предоставление новых версий продукта без взимания дополнительной платы.

3.1.6. Время реакции на обращения пользователя составляет не более 4 часов (рабочего времени ОТП).

3.2. Градация пакетов услуг:

3.2.1. «Премиум» – с действующим сертификатом ТП и премиальным набором услуг.

3.2.2. «Стандарт» - с действующим сертификатом ТП и стандартным набором услуг.

3.3. Приоритетность запросов:

3.3.1.1. Важный

3.3.1.2. Обычный.

3.3.2. Приоритет запроса выставляется самим Заказчиком (Пользователем) и является неисключительным признаком приоритетности Заявки. Окончательный признак приоритетности запроса выставляется ответственным сотрудником ОТП и влияет на скорость работы по Заявке и квалификацию привлеченных к решению задачи сотрудников ОТП.

3.3.3. После регистрации Заявки и предварительной оценки полученной информации, ОТП принимает заявку в работу и сообщает Заказчику ориентировочное время ее решения.

#### 3.4. Пакеты услуг (уровней) технической поддержки

	Стандартный	Премиум
Доступ к Справочному центру (в разработке)	+	+
Предоставление личного кабинета	+	+
Доступ к обновлениям Продукта внутри купленной версии	+	+
Каналы приема запросов	e-mail, Web-портал	e-mail, Web-портал, телефон, мессенджеры выделенного ПМ
Консультация по установке и настройке Продукта	+(не более 20 час/мес)	+(без ограничений)
Анализ совместимости оборудования с Продуктом по предоставленной спецификации	-	+
Моделирование проблемных ситуаций на тестовом стенде ОТП, при наличии технической возможности	-	+
Время приема и обработки Запросов	Рабочие дни с 8 до 16 МСК	Рабочие дни с 8 до 16 МСК
Выделенный менеджер	-	+
Удаленное подключение к системе Пользователя для решения Запроса	-	+

Консультации по функционированию Продукта в гетерогенных сетях	+	+
Время реакции на обращение <sup>1</sup>	не более 4 часа	не более 1 часов

#### 4. Порядок обращения в отдел ТП.

Пользователь может направить обращение в отдел технической поддержки используя следующие виды связи:

4.1. Электронная почта: support@unlim-soft.ru

4.2. Через Портал посредством заполнения соответствующей формы на сайте: unlim.group по ссылке на Портал

(<https://unlim-soft.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>).

4.3. Телефонным звонком\* на номер ОТП, сообщением в мессенджерах на номера выделенного менеджера ОТП (\*-только для Премиум пакетов услуг, в рабочее время с 8:00 до 16:00 по Московскому времени за исключением субботы, воскресенья, а также праздничных нерабочих дней, установленных действующим законодательством Российской Федерации).

#### 5. Обязательства Исполнителя

При оказании услуг по технической поддержке пользователей Исполнитель обязуется:

5.1. Обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке пользователей с надлежащим качеством и в соответствии с установленным в настоящих условиях сроками.

5.2. Обеспечивать регистрацию всех обращений пользователя в отдел технической поддержки.

5.3. Предоставить информацию о версии продукта, решающего проблему пользователя, либо предоставить информацию о планируемых сроках выхода новой версии продукта, решающего проблему пользователя, либо при невозможности использования новой версии продукта пользователем, предоставить информацию о возможном обходном решении (workaround) проблемы пользователя, если такое имеется.

5.4. Предоставлять пользователю исчерпывающую информацию о ходе решения зарегистрированного обращения.

5.5. Не хранить и не передавать третьим лицам информацию об инфраструктуре пользователя, не относящуюся к функционированию Продукта, особенности

---

<sup>1</sup> С учетом режима работы ОТП

настройки информационных систем пользователя, любую иную информацию, которую можно отнести к коммерческой тайне, либо конфиденциальную или личную информацию Пользователя ставшую известной в ходе решения заявки.

## 6. Обязательства Заказчика

Заказчик обязуется:

6.1. Устанавливать и использовать продукт в соответствии с эксплуатационной документацией.

6.2. При обращении в отдел технической поддержки идентифицировать себя, отвечая на соответствующие вопросы сотрудника отдела технической поддержки, и предоставлять информацию о наличии действующего сертификата технической поддержки.

6.3. При обращении в отдел технической поддержки предоставлять информацию, максимально полно описывающую возникшую проблему.

6.4. Предоставлять по запросу сотрудника отдела технической поддержки дополнительную запрашиваемую информацию (схемы, лог-файлы, конфигурации и т.п. информацию).

6.5. Следовать рекомендациям отдела технической поддержки в полном объеме.

## 7. Предоставление услуг технической поддержки

7.1. Если в ходе работ по Заявке ОТП выясняется, что проблема связана с продуктами сторонних производителей, то пользователю рекомендуется обратиться в ТП стороннего пользователя.

7.2. При поступлении Запроса, содержащего описание нескольких проблем, он может быть разделен на несколько Запросов с разными степенями важности.

7.3. При отсутствии в течение 10-и рабочих дней со стороны Заказчика реакции на конкретные запросы, рекомендации, или варианты решений Задачи предложенные ОТП, то данное обращение считается неактуальным, и работа над этим обращением заканчивается. Заявка закрывается, о чем пользователь уведомляется извещением по электронной почте.

7.4. В случае поступления от пользователя информации по закрытой Заявке по прошествии 10-и дней, то такое обращение регистрируется ОТП как новая Заявка.

## 8. Ограничение в предоставлении услуг технической поддержки

8.1. Техническая поддержка предоставляется только по продуктам, используемым в строгом соответствии с требованиями эксплуатационной

документации, в рекомендованных Правообладателем операционных системах, устройствах и программно-аппаратных комплексах.

8.2. В случае, когда пользователь не может предоставить информацию о действующем сертификате технической поддержки, специалисты ОТП вправе отказать пользователю в предоставлении услуг технической поддержки.

8.3. Исполнитель не несёт ответственности за установленную и настроенную операционную систему, на которой функционирует установленный Продукт, не проводит профилактических действий с ОС, не осуществляет прочих рутинных административных действий, а также Правообладатель не отвечает за техническое состояние оборудования, если в Договоре не оговорено это особым образом.

8.4. Консультации по вопросам эксплуатации СУБД PostgreSQL ограничиваются первичной настройкой для работы с Продуктом.

8.5. Общение пользователя и сотрудников ОТП должно соответствовать общепринятым нормам делового этикета и переписки, категорически не допускаются оскорбления и нецензурные выражения. В случае нарушения норм общения сотрудник ОТП вправе в одностороннем порядке прекратить оказание услуг технической поддержки.