# Приложение №3 к Уведомлению.

# ДОГОВОР №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на выполнение услуг по технической поддержке системы по распознаванию документов ОАО «Э.ОН Россия» на базе платформы ABBYY FlexiCapture.

|  |  |
| --- | --- |
| г. Москва | « » \_\_\_\_\_\_\_ 2014 г. |

**Открытое акционерное общество «Э.ОН Россия»**, именуемое в дальнейшем **Заказчик**, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем:

# ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

* 1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию услуг технической поддержки (далее – Услуги), оказываемых в соответствии с Соглашением об уровне сервиса (приложение № 2 к Договору), далее именуемым «Соглашение».
	2. Услуги оказываются Исполнителем Заказчику в период с 01.03.2014 по 28.02.2015.

# ЦЕНА УСЛУГ, ПОРЯДОК ИХ СДАЧИ, ПРИЕМКИ И ОПЛАТЫ

* 1. Цена Услуг складывается из фиксированной ежемесячной абонентской платы, перечисленной в разделе: «Обязательные ежемесячные платежи» Приложения № 1 к Договору, а также цены Услуг по устранению инцидентов, тарифы определены в разделе «Работа по инцидентам» Приложения № 1 к Договору. Размер ежемесячной абонентской платы определяется в Приложении № 1 к Договору в разделе: «Обязательные ежемесячные платежи». Предельная цена Услуг по Договору (устранение инцидентов и фиксированной ежемесячной абонентской платы) не может превышать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб. Тарифы, по которым рассчитывается цена Услуг по устранению инцидентов, указаны в Приложение № 1 и не подлежат изменению в одностороннем порядке в период действия Договора. Цена Услуг по устранению инцидентов исчисляется исходя из числа устраненных в отчетном месяце инцидентов и / или из количества затраченного Исполнителем времени на устранение инцидентов в соответствии с Тарифами, указанными в Приложении № 1 к Договору.

В случае если в течение срока действия Договора Заказчику потребуется получение от Исполнителя Услуг по устранению инцидентов, цена которых превысит предельную цену Услуг, зафиксированную в настоящем пункте Договора, Стороны согласовывают увеличение предельной цены оказываемых Услуг путем подписания дополнительного соглашения к Договору. При этом возникновение необходимости в заключение указанного в настоящем пункте дополнительного соглашения об увеличении предельной цены Услуг не будет являться необходимым и достаточным условием для изменения тарифов, зафиксированных в Приложении № 1 к Договору.

* 1. Сдача-приемка оказанных Услуг осуществляется Исполнителем и Заказчиком ежемесячно:
		1. Не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом (месяц), Исполнитель должен предоставить Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг (в двух экземплярах) по всем выполненным обращениям Заказчика в отчетном месяце с приложением отчета(ов).
		2. Заказчик обязуется в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения Акта сдачи-приемки оказанных услуг и отчета(ов) об оказанных услугах принять надлежащим образом оказанные Услуги, подписав Акт и направив его Исполнителю, или представить свои возражения по Акту и отчету(ам) об оказанных услугах в письменной форме с указанием разумных сроков исправления выявленных отступлений от условий Договора и иных недостатков. Исполнитель обязуется без дополнительной платы устранить недостатки в части недостатки оказанных Услуг, в том числе недостатки в отчете(ах) об оказанных услугах, в течение срока, указанного Заказчиком в письменных возражениях.
		3. Результаты оказанных Исполнителем Услуг, в которых Заказчик обнаружил недостатки при приемке оказанных Услуг, подвергаются повторной приемке Заказчиком после устранения Исполнителем соответствующих недостатков (замечаний).
		4. После подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг Заказчиком, Исполнитель передает Заказчику счет, счет-фактуру на сумму оказанных Услуг, указанную в Акте сдачи-приемки оказанных услуг.
	2. Заказчик обязуется оплатить надлежащим образом оказанные Услуги, указанные в пункте 1.1 Договора, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг на основании Акта сдачи-приемки оказанных услуг и выставленных Исполнителем счета и счета-фактуры. Оплата производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в Договоре. Сроком исполнения обязательств Заказчика по расчетам является день списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

# ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

* 1. Исполнитель обязуется:
		1. Оказывать Услуги, указанные в Договоре и Соглашении, в порядке и на условиях, установленных Договором.
		2. Регистрировать каждое обращение Заказчика в службе технической поддержки Исполнителя в системе обработки запросов технической поддержки под уникальным номером.
		3. Устранять ошибки в работе системы в рамках Соглашения.
		4. В случае невозможности устранить ошибку в работе системы в сроки, установленные в Соглашении, сообщать об этом Заказчику незамедлительно и согласовывать с Заказчиком новые разумные сроки устранения ошибки.
		5. После обработки обращения Заказчика Исполнитель обязан уведомить Заказчика о результате обработки обращения.
		6. Обеспечивать телефонную связь со специалистом Исполнителя на период действия Договора, в соответствии со временем работы службы сервиса, указанным в Приложении № 2.
		7. Принимать обращения, полученные посредством телефонной связи, электронной почты на период действия Договора, в соответствии со временем работы службы сервиса, указанным в Приложении № 2.
		8. В случае изменения контактной информации (контактного адреса электронной почты и контактного телефона службы технической поддержки) Исполнитель обязан в течение 1 суток уведомить Заказчика о совершенных изменениях.
		9. При необходимости, организовать выезд специалиста Исполнителя к Заказчику по адресу: г. Москва, Пресненская набережная, д. 10, корп. Би «Башня на Набережной»), в соответствии с временными интервалами выезда, указанными в Приложении № 2.
		10. Приступать к выполнению работ по устранению неисправности в системе, в соответствии с приоритетом обращения, определенным в Приложении № 2.
		11. Предоставлять Заказчику ежемесячный отчет по технической поддержке по форме, приведенной в приложении № 4 к Договору.
	2. Исполнитель вправе:
		1. При оказании Услуг по согласованию с Заказчиком привлекать к их исполнению третьих лиц. К отношениям Исполнителя с третьими лицами применяются нормы Гражданского кодекса Российской Федерации о генеральном подрядчике и субподрядчике.
	3. Заказчик обязуется:
		1. Предоставить Исполнителю условия для своевременного оказания Услуг:
			1. Помещение для проведения работ, стол, стул и компьютер с выходом в интернет, при нахождении на территории Заказчика.
			2. Доступ к аппаратному и программному обеспечению для установки и настройки программных продуктов.
		2. Предоставить Исполнителю необходимую для оказания Услуг информацию.

# ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

* 1. Исполнитель принимает обращения от Заказчика предпочтительно в виде электронного сообщения, направляемого на адрес, указанный в Соглашении.
	2. Исполнитель принимает обращения от уполномоченных лиц Заказчика, указанных в Параметрах соглашения об уровне сервиса (приложение № 3 к Договору).
	3. Исполнитель устанавливает следующий порядок регистрации и контроля обращений:
		1. В ответ на обращение уполномоченного представителя Заказчика Исполнитель регистрирует инцидент в своей информационной системе учета инцидентов и высылает Заказчику подтверждение о приеме обращения с его номером. Время реакции на обращение зависит от его приоритета и определяется в соответствии с Соглашением.
		2. После выполнения работ по инциденту Исполнитель отправляет Заказчику электронное сообщение с запросом на закрытие инцидента.
		3. После получения подтверждения от Заказчика Исполнитель закрывает инцидент.
	4. Приоритет каждого инцидента, возникшего у Заказчика, определяется в соответствии с Приложением № 2 к Договору.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

* 1. В случае нарушения Исполнителем сроков устранения инцидентов, установленных в Соглашении, Заказчик вправе по письменной претензии начислить Исполнителю пени в размере 0,01 % от предельной цены Услуг по Договору, определенной в пункте 2.1 Договора, за каждый календарный день просрочки.
	2. В случае нарушения Заказчиком сроков платежей (п. 2.3 Договор), Исполнитель имеет право начислить пени из расчета 0,05 % от неоплаченной в срок суммы за каждый календарный день просрочки, но не более 10% от соответствующей суммы просроченных платежей.
	3. По согласованию сторон в случае применения штрафных санкций (пени) сумма счета, выставляемого Исполнителем для оплаты оказанных Заказчику Услуг, может уменьшаться на соответствующую сумму штрафа (пени).
	4. За нарушение условий, принятых по Договору, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
	5. Исполнитель берет на себя ответственность за выполнение правил техники безопасности и охраны труда при оказании Услуг по Договору.
	6. Исполнитель и Заказчик освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются возникшие после заключения Договора непредвиденные, неотвратимые и непреодолимые для сторон события чрезвычайного характера (пожар, наводнение и другие стихийные бедствия), а также имеющие обязательную силу хотя бы для одной из сторон нормативные акты и акты государственных органов, затрудняющие либо влекущие невозможность надлежащего исполнения обязательств по Договору.
	7. Любые уведомления, запросы или иные сообщения (корреспонденция), представляемые Исполнителем и Заказчиком друг другу, должны быть оформлены в письменном виде и направлены по почте, путем направления заказной корреспонденции, по электронной почте, факсу или с курьером, как будет сочтено целесообразным. Датой получения корреспонденции считается дата получения почтового отправления адресатом, в том числе заказной корреспонденции, электронного подтверждения доставки при отправлении электронной почтой или по факсу, или день доставки в случае отправления корреспонденции с курьером. При рассмотрении споров в суде переписка Исполнителя и Заказчика по электронной почте, факсимильные сообщения будут признаны Исполнителем и Заказчиком достаточными доказательствами.
	8. Все, что не предусмотрено Договором, регулируется действующим гражданским законодательством Российской Федерации.
	9. Все споры и разногласия по Договору и в связи с ним, не решенные на основе взаимного согласия сторон, передаются на разрешение в Арбитражный суд г. Москвы.

# ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

* 1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до полного исполнения сторонами обязательств по нему.
	2. Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой стороны, имеющих одинаковую юридическую силу.
	3. Исполнитель обязуется не разглашать третьим лицам информацию Заказчика, ставшую известной Исполнителю при исполнении Договора, а также принимать все зависящие от него меры к защите ставшей ему известной информации Заказчика и недопущению неправомерного использования и распространения информации Заказчика без согласия Заказчика.
	4. В соответствии с Положением о соблюдении Принципов Глобального договора ООН, действующим в ОАО «Э.ОН Россия», Заказчик признает обязательным соблюдение Десяти Принципов Глобального договора ООН, к которым относятся общепризнанные принципы в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией, определенные такими международно-правовыми актами как Всеобщая декларация прав человека; Декларация международной организации труда об основополагающих принципах и правах на производстве; Рио-де-Жанейрская декларация по окружающей среде и развитию; Конвенция ООН против коррупции. Положение о соблюдении Принципов Глобального договора ООН, действующее ОАО «Э.ОН Россия», опубликовано на сайте ОАО «Э.ОН Россия»: www.eon-russia.ru. Исполнитель с Положением о соблюдении Принципов Глобального договора ООН, действующим в ОАО «Э.ОН Россия», ознакомлен и будет стремиться соблюдать Принципы Глобального договора ООН и принимать все зависящие от него меры по недопущению нарушения Принципов Глобального договора ООН.
	5. Неотъемлемыми частями Договора являются:
		1. Приложение №1 – Тарифы
		2. Приложение №2 – Соглашение об уровне сервиса;
		3. Приложение №3 – Параметры соглашения об уровне сервиса;
		4. Приложение №4 – Форма ежемесячного отчета по технической поддержке.

# ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН И ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место нахождения****(Юридический адрес)** |  |
| **ОГРН** |  |
| **ИНН** |  |
| **КПП** |  |
| **Банковские реквизиты:** |  |

 | **Заказчик:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Место нахождения****(Юридический адрес)** | Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Сургут, улица Энергостроителей, 23, сооружение 34   |
| **ОГРН** | 1058602056985 |
| **ИНН** | 8602067092 |
| **КПП** | 860201001 |
| **Банковские реквизиты:** | р/с 40702810400000003640 в ГПБ (ОАО)к/с 30101810200000000823БИК 044525823 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. | **Заказчик:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

**Приложение № 1 к Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2014  года**

## ТАРИФЫ

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ПЛАТЕЖИ**

* Администрирование серверов приложений ABBYY FlexiCapture \_\_\_\_\_\_ руб./месяц
* Поддержка распознавания типов документов: \_\_\_\_\_\_руб./месяц

«Счет», «Акт выполненных работ», «Товарная накладная», «Счет-фактура», «Наряд-задание», «Заказ-наряд», «Затраты», «Ремонтный ордер», «Деталировка к счету», «Служебная записка», «Акт КС-2», «Акт КС-3», «Депозитная сделка», «Паспорт сделки», «Справка о валютных операциях», «Справка о подтверждающих документах», «Исходящие документы» в части:

* + Изменение настроек шаблонов для поддерживаемых типов документов в случае обнаружения новых вариантов документов
	+ Изменение настроек шаблонов для поддерживаемых типов документов в случае снижения среднего процента распознавания ниже 80%

**РАБОТА ПО ИНЦИДЕНТАМ**

* Диагностика и устранения причин сбоев в работе служб ABBYY FlexiCapture

связанных с общими системными сбоями \_\_\_\_\_\_ руб./час работ.

* Обновления ABBYY FlexiCapture \_\_\_\_\_\_ руб./ инцидент
* Обновление шаблонов распознавания в связи с переходом на

новые версии ABBYY FlexiCapture \_\_\_\_\_\_ руб./ инцидент

* Разработка нового шаблона для идентификации типа документа \_\_\_\_\_\_руб./ инцидент
* Доработка существующего шаблона для нахождения даты

и номера документа \_\_\_\_\_\_ руб./инцидент

* Разработка шаблона для нового типа документа от \_\_\_\_\_\_руб./инцидент

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. | **Заказчик:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

Приложение №2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от « » \_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

Соглашение об уровне сервиса

(SLA)

**Виды технической поддержки**

Техническая поддержка оказывается на основании Договора на выполнение услуг по технической поддержке системы по распознаванию документов ОАО «Э.ОН Россия» на базе платформы ABBYY FlexiCapture № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Договор), а также настоящего Соглашения об уровне сервиса (далее по тексту - Соглашение). Выделяются следующие виды поддержки:

* абонентское обслуживание;
* инцидентная поддержка.

Абонентское обслуживание включает в себя оказание услуг:

* по администрированию серверов приложений ABBYY FlexiCapture;
* по поддержке распознавания типов документов: «Счет», «Акт выполненных работ», «Товарная накладная», «Счет-фактура», «Наряд-задание», «Заказ-наряд», «Затраты», «Ремонтный ордер», «Деталировка к счету», «Служебная записка», «Акт КС-2», «Акт КС-3», «Депозитная сделка», «Паспорт сделки», «Справка о валютных операциях», «Справка о подтверждающих документах», «Исходящие документы».

Инцидентная поддержка включает в себя оказание услуг:

* по диагностике и устранению причин сбоев в работе служб ABBYY FlexiCapture, связанных с общими системными сбоями;
* по обновлению ABBYY FlexiCapture;
* по обновлению шаблонов распознавания в связи с переходом на новые версии ABBYY FlexiCapture;
* по разработке нового шаблона для идентификации типа документа;
* по доработке существующего шаблона для нахождения даты и номера документа;
* по разработке шаблона для нового типа документа.

Объем инцидентной поддержки в части услуг по диагностики и устранению причин сбоев в работе служб ABBYY FlexiCapture, связанных с общими системными сбоями учитывается в рабочих часах, в остальной части – по количеству устраненных инцидентов. Инициаторами инцидентов могут выступать указанные в Параметрах соглашения об уровне сервиса (Приложение № 3 к Договору) роли Заказчика.

**Общие условия оказания технической поддержки**

**Инциденты**

Под инцидентом понимается любое событие, требующее одного из действий:

* устранение проблемы, влияющей на нормальное функционирование информационных систем
	+ диагностика и устранения причин сбоев в работе служб ABBYY FlexiCapture, связанных с общими системными сбоями;
* доработка/обновление существующего функционала:
	+ обновления ABBYY FlexiCapture;
	+ обновление шаблонов распознавания в связи с переходом на новые версии ABBYY FlexiCapture;
	+ разработка нового шаблона для идентификации типа документа;
	+ доработка существующего шаблона для нахождения даты и номера документа;
	+ разработка шаблона для нового типа документа.

Инцидент считается решенным, если выполнены работы по решению данного инцидента или если предоставлена рекомендация, позволяющая устранить сбой и восстановить нормальное использование информационных систем. Рекомендация может включать предоставление «обходного пути».

Каждому зарегистрированному инциденту службой поддержки присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Приоритет инцидента** | **Описание** | **Время реакции** | **Время решения** |
| Первый приоритет | Инцидентами первого приоритета являются особо критичные инциденты, приводящие к остановке технологических процессов Заказчика и к прямым финансовым потерям. | 1 рабочий час | до 24 (рабочих часов) |
| Второй приоритет | Инцидентами второго приоритета являются инциденты, относящиеся к первому приоритету, но для которых существует временное обходное решение, позволяющее Заказчику выполнять свои технологические процессы в течение срока, установленного для устранения ошибок второго приоритета. | 1 рабочий час | до 72 рабочих часов) |
| Третий приоритет | Другие инциденты, если существуют альтернативные (обходные) варианты в рамках штатных технологий работы с системой, и они не требуют значительных дополнительных затрат со стороны Заказчика. | 1 рабочий день | до 20 рабочих дней |

В процессе разрешения инцидентов могут быть выявлены ошибки платформы. Под ошибкой понимается несоответствие фактического поведения программного продукта поведению, предусмотренному в документации, устойчиво воспроизводимое в определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

По согласованию сторон обнаруженные в процессе оказания поддержки ошибки платформы эскалируются на уровень вендора, поэтому время реакции может быть изменено в соответствии с условиями вендора.

**Закрытие инцидентов**

После завершения всех работ по инциденту, потребителю сервиса, создавшему этот инцидент, посылается запрос на закрытие инцидента, где он формально отмечает его закрытие и оценивает проведенные по нему работы. В том случае, если потребитель не закроет свой инцидент в течение 24 рабочих часов (3-х рабочих дней) и не направит мотивированных возражений против закрытия инцидента, инцидент считается закрытым. В этом случае, проведенные по инциденту работы и полученный результат считаются полностью удовлетворяющими потребителя.

**Отчетность**

Отчеты предоставляются Исполнителем и подписываются Заказчиком ежемесячно.

**Оперативное состояние технической поддержки и ежемесячные отчеты**

Учет рабочего времени ведется по решению инцидентов по диагностике и устранению причин сбоев в работе служб ABBYY FlexiCapture.

Учет количества решенных инцидентов ведется:

* по обновлению ABBYY FlexiCapture;
* по обновлению шаблонов распознавания в связи с переходом на новые версии ABBYY FlexiCapture;
* по разработке нового шаблона для идентификации типа документа;
* по доработке существующего шаблона для нахождения даты и номера документа, для разработки шаблона для нового типа документа;
* по инцидентам, связанных с администрированием серверов приложений ABBYY FlexiCapture и поддержкой распознавания типов документов: «Счет», «Акт выполненных работ», «Товарная накладная», «Счет-фактура», «Наряд-задание», «Заказ-наряд», «Затраты», «Ремонтный ордер», «Деталировка к счету», «Служебная записка», «Акт КС-2», «Акт КС-3», «Депозитная сделка», «Паспорт сделки», «Справка о валютных операциях», «Справка о подтверждающих документах», «Исходящие документы».

**Контакты и время работы службы поддержки**

Время работы службы поддержки: с 05.00 до 18.00 часов (московское время) по рабочим дням.

Выезд специалиста Исполнителя на территорию Заказчика осуществляется на следующий рабочий день при поступлении обращения в рабочее время службы поддержки.

Прием обращений производится посредством:

1. телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
2. электронной почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. | **Заказчик:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Приложение № 3

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

**Параметры соглашения об уровне сервиса**

Обращение в службу поддержки доступно следующим ролям Заказчика:

* по инцидентам – от администраторов системы ABBYY FlexiCapture.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_/М.П. | **Заказчик:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |

Приложение № 4

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

от « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

Образец ежемесячного отчета по инцидентам технической поддержки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Ежемесячный отчет по технической поддержке№ \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

Перечень оказанных услуг за период с \_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_Диагностика и устранения причин сбоев в работе служб ABBYY FlexiCapture связанных с общими системными сбоями.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время обращения | Номер обращения | Услуга/Краткое описание проблемы | Инициатор | Трудоемкость(рабочий час) | Дата и время закрытия | Оценка |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Итого:** |  |  |  |

Итого рабочих часов к оплате:Иные инциденты:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время обращения | Номер обращения | Услуга/Краткое описание проблемы | Инициатор | Дата и время закрытия | Оценка |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Итого:** |  |  |

Перечень открытых обращений на \_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время обращения | Номер обращения | Услуга/Краткое описание проблемы/Запрос на изменение | Инициатор | Статус | Плановая дата завершения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Исполнитель:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. | **Заказчик:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/М.П. |