

Утверждены Приказом Заместителя
Генерального директора ООО «Такском»
от 01.12.2022 г. № 295
Дата публикации: 12.12.2022 г.
Вступают в силу: 12.12.2022 г.

Соглашение об уровне сервиса (SLA) Системы электронного документооборота «Такском-Доклайнз»

1. Предмет Соглашения

Настоящее Соглашение определяет показатели доступности и производительности программных средств Системы электронного документооборота «Такском-Доклайнз» (далее – Система), а также порядок предоставления технической поддержки в нестандартных ситуациях, право на получение которых абонент системы получает на основании договора, предусматривающего получение доступа к Системе (далее – Договор).

Соглашение вступает в силу с момента заключения Договора и действует в течение срока действия Договора.

Правила Системы и описание функционала Системы размещены на сайте ООО «Такском» по адресу: <http://taxcom.ru/>

2. Термины и определения

Применительно к настоящему Соглашению используются следующие термины и определения:
Программные средства Оператора (ПС Оператора) — программный комплекс (ПК) «Такском-Доклайнз», правообладателем которого является владелец системы, размещенный на технических средствах владельца системы, позволяющий обеспечить обмен электронными документами, в том числе юридически значимыми, между абонентами системы и выполнение функций оператора электронного документооборота.

Программные средства Пользователя (ПС Пользователя) — программные средства, правообладателем которых является владелец системы, предназначенные для взаимодействия с ПС Оператора, с целью получения абонентом системы доступа и обеспечения работы в Системе. ПС Пользователя размещаются на технических средствах ООО «Такском» (программное обеспечение (ПО) «Такском-Файлер») или на технических средствах абонента системы (приложение «Такском-Ассистент»).

Программные средства Системы (ПС Системы) — совокупность ПС Оператора и ПС Пользователя, правообладателем которых является владелец системы, размещенных на технических средствах владельца системы на территории РФ.

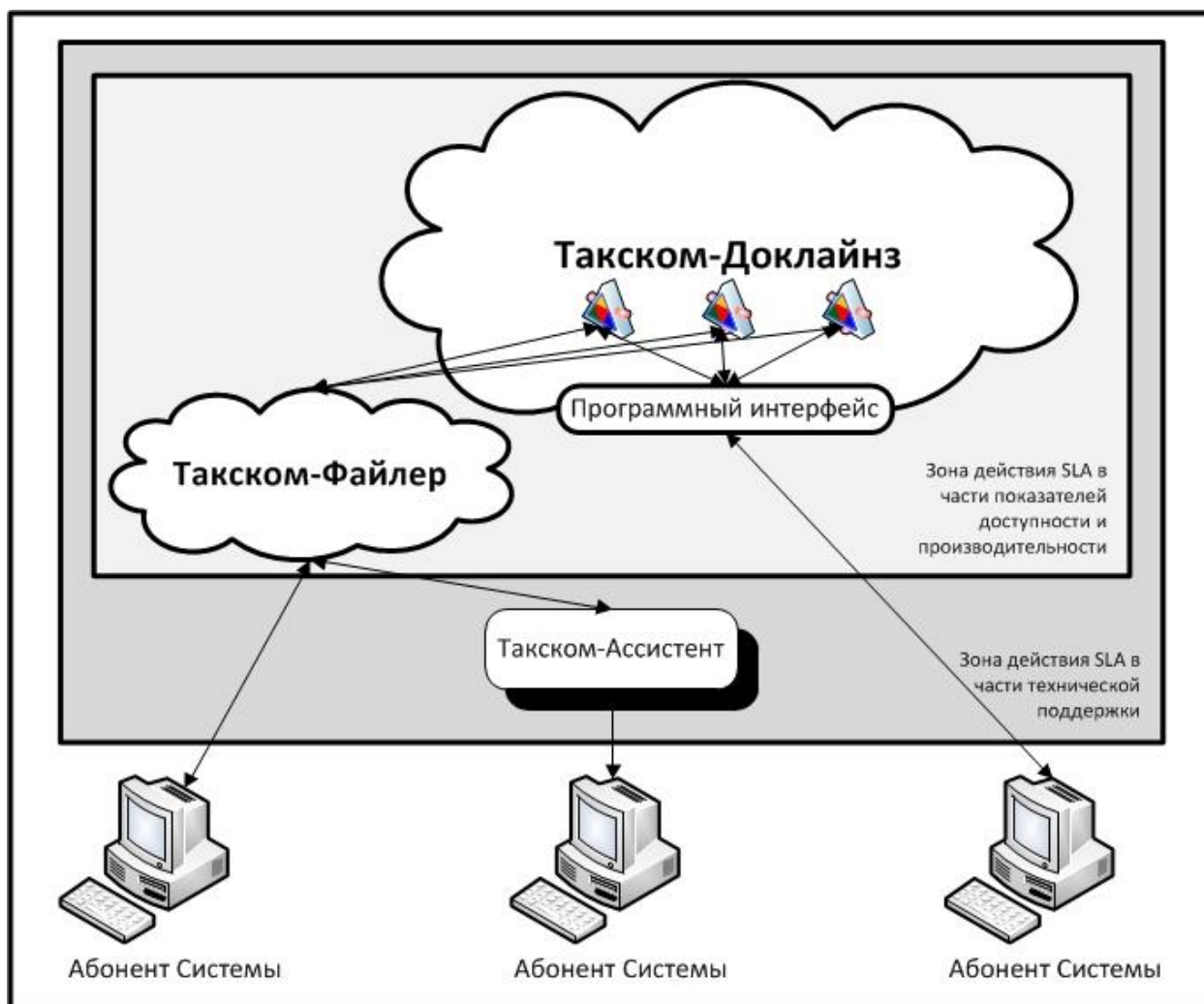
Пользователь Системы (Пользователь) — физическое лицо, которое непосредственно использует ПС Пользователя в интересах абонента системы.

Бизнес-транзакции — операции, которые выполняет Пользователь при работе с Системой посредством использования ПС Пользователя.

Системные транзакции — операции, которые выполняются ПС Системы при работе Пользователя с Системой.

3. Область применения Соглашения

Рисунок 1. Зоны действия разделов SLA



4. Показатели доступности и производительности программных средств Системы

Данный раздел устанавливает показатели доступности и производительности программных средств Системы. Показатели, представленные в данном разделе, не распространяются на телекоммуникационную и информационно-вычислительную инфраструктуру, находящуюся за пределами ПС Системы, включая следующий перечень, но не ограничиваясь им:

- Каналы доступа в сеть интернет абонента системы, используемые для получения доступа к ПС Пользователя с целью взаимодействия с ПС Оператора для работы в Системе;
- Каналы доступа в сеть интернет владельца системы, используемые для предоставления абоненту системы доступа к ПС Системы;
- Сетевое оборудование (маршрутизаторы, межсетевые экраны) и другое оборудование периметра пользовательской информационно-вычислительной инфраструктуры;
- Программные средства, отличные от ПС Пользователя, использующие программный интерфейс для взаимодействия с ПС Оператора.

Доступность программных средств Системы вычисляется по формуле:

$((\text{«время доступности»} - \text{«время простоя»}) / \text{«время доступности»}) * 100$, где

- «время доступности» — суммарное количество минут в месяце минус время запланированного простоя в течение сервисного окна;
- «время простоя» — суммарное количество минут в месяце, в течение которого ПС Системы были недоступны в результате незапланированного обслуживания или сбоев.

Таблица 1. Гарантированные показатели доступности и производительности ПС Системы при обмене электронными документами между хозяйствующими субъектами (B2B)

№ п/п	Параметр	Значение	Примечание
1.	Доступность ПС Оператора в течение месяца	99,5%	Доступность программного интерфейса ПК «Такском-Доклайнз» для обмена электронными документами через сеть интернет
2.	Доступность ПС Пользователя в течение месяца	99,5%	Доступность рабочего интерфейса ПО «Такском-Файлер»
3.	Максимальный размер пересылаемого документа в Системе	5 Мб	Размер отдельного пересылаемого файла, содержащего документ или архив с документами, в файловой системе
4.	Максимальная продолжительность сервисного окна	Не более 3 часов	Абоненты системы извещаются о планируемых работах через контактных лиц по Договору с владельцем системы (в соответствии с его условиями). Извещения о планируемых работах рассылаются за 1 рабочий день до начала работ, по имеющимся у владельца системы адресам электронной почты, при условии представления Оператору запроса на получение извещений. В течение сервисного окна ПС Оператора и ПС Пользователя могут быть частично или полностью недоступны. Извещения о завершении работ также рассылаются по электронной почте.
5.	Максимальное количество сервисных окон в течение месяца	Не более 2	

5. Показатели доступности технической поддержки при нештатных ситуациях

Владелец системы предоставляет техническую поддержку при нештатных ситуациях в работе с ПС Оператора и ПС Пользователя в случаях, входящих в зону действия SLA в части технической поддержки (рис.1).

При возникновении незапланированного простоя Системы, выходящего за временные рамки запланированного сервисного окна (табл.1), вследствие возникновения нештатной ситуации в зоне ответственности владельца системы, проводится локализация и устранение неисправностей и/или восстановление работоспособности Системы.

Взаимодействие между абонентом и владельцем системы в рамках устранения нештатной ситуации осуществляется посредством любого из доступных владельцу и абоненту системы каналов взаимодействия: телефонной консультации, электронной переписки, удаленного доступа к рабочему месту абонента системы.

Таблица 2. Доступность каналов предоставления технической поддержки

№ п/п	Тип поддержки	Период доступности	Канал взаимодействия
1.	Консультирование пользователей системы по работе с ПС Пользователя в рамках разрешения нештатной ситуации (поддержка 1-й линии)	Круглосуточно	• Телефон
		С 9:00 до 18:00 (Мск) в рабочие дни	• E-mail • Веб-чат • Удаленный рабочий стол
2.	Разрешение нештатной ситуации в работе ПС Системы	Круглосуточно	• Телефон

Заявка на устранение нештатной ситуации регистрируется дежурным специалистом технической поддержки владельца системы при получении от абонента системы посредством любого из доступных владельцу и абоненту системы каналов взаимодействия информации о наличии нештатной ситуации и ее описания.

Приоритет зарегистрированной заявки определяется дежурным специалистом технической поддержки владельца системы на основании оценки степени влияния нештатной ситуации на бизнес-транзакции абонента системы.

Критически важными бизнес-транзакциями абонента системы считаются:

- отправка любых электронных документов, предусмотренных в рамках Системы;
- прием любых электронных документов, предусмотренных в рамках Системы;
- получение статуса системных транзакций по обработке любых электронных документов в рамках Системы.

Прочие бизнес-транзакции абонента системы, реализованные посредством Системы, не считаются критическими.

Таблица 3. Определение приоритета зарегистрированной заявки и время ее выполнения

№ п/п	Приоритет заявки	Степень влияния нештатной ситуации на бизнес-транзакции	Время выполнения заявки
1.	Высокий	Нештатная ситуация останавливает критически важные бизнес-транзакции абонента системы и обходной путь недоступен. Нештатная ситуация требует немедленного разрешения, т.к. может привести к серьезным потерям у абонента системы	Не более 8 рабочих часов (с учетом периодов доступности каналов предоставления услуг технической поддержки)
2.	Средний	Нештатная ситуация уменьшает функциональность критически важных бизнес-транзакций абонента системы, при этом работоспособность системы обеспечивается через резервную схему	Не более 24 рабочих часов (с учетом периодов доступности каналов предоставления услуг технической поддержки)
3.	Низкий	Нештатная ситуация приводит к неработоспособности некритических бизнес-транзакций абонента системы	Не более 40 рабочих часов (с учетом периодов доступности каналов предоставления услуг технической поддержки)

Абонент системы имеет право запрашивать у владельца системы посредством любого из доступных владельцу и абоненту системы каналов взаимодействия информацию о статусе обработки заявки.

О решении проблемы, указанной в заявке, абонент системы извещается специалистом технической поддержки владельца системы посредством любого из доступных владельцу и

абоненту системы каналов взаимодействия с запросом подтверждения, что нештатная ситуация устранена. В случае подтверждения абонентом системы решения проблемы, указанной в заявке, специалист технической поддержки закрывает заявку, в противном случае инициирует возобновление работ по заявке и контролирует ее решение до подтверждения абонентом системы устранения нештатной ситуации.

6. Ответственность абонента системы в вопросах получения технической поддержки

При возникновении нештатной ситуации абонент системы обязан:

- Назначить лицо, ответственное за взаимодействие в рамках Соглашения и обладающее необходимыми компетенциями. Контактные данные ответственного лица сообщаются владельцу системы при информировании о наличии нештатной ситуации;
- Предоставить владельцу системы детальное описание нештатной ситуации, в т.ч. сведения:
 - о содержании системных сообщений, логов работы Системы, сообщений об ошибках;
 - о проверке отсутствия ограничений со стороны сетевых служб абонента системы на доступ к Системе;
 - о возможном влиянии стороннего ПО на функционирование Системы;
 - о проведении обновления или изменения настроек стороннего ПО, установленного у абонента системы;
 - об электронных документах, обработка которых приводит к возникновению нештатной ситуации;
- Привлечь лиц, ответственных за сопровождение программных средств, установленных на стороне абонента, обеспечивающих взаимодействие с ПС Системы;
- В случае использования программных средств, отличных от ПС Пользователя, привлечь лиц, ответственных за сопровождение этого клиентского ПО.

7. Ответственность владельца системы

Владелец системы несет ответственность за доступность и производительность ПС Системы, а также за доступность технической поддержки в нештатных ситуациях и разрешение нештатных ситуаций в оговоренные сроки. Ответственность владельца системы регулируется настоящим Соглашением и Правилами Системы.

Сторона Договора с владельцем системы может потребовать от владельца системы выплаты компенсации (штрафа) при несоблюдении владельцем системы заявленных показателей доступности и производительности ПС Системы в размере, не превышающем размер (эквивалент) вознаграждения по Договору за календарный месяц. Требования о выплате компенсации (штрафа) направляются владельцу системы с изложением претензии, в соответствии с порядком подачи претензий описанным в Договоре.

8. Контактные данные владельца системы

Выделенный номер телефона Контакт-центра:	+7-495-730-73-44 +7-495-730-73-45 8-800-250-22-37 (для регионов РФ)
Адрес электронной почты технической поддержки:	support@taxcom.ru
Сайт ООО «Такском», веб-чат:	http://www.taxcom.ru/