

Утверждено Приказом Заместителя
Генерального директора ООО «Такском»
от 04.10.2017 г. № 308
Дата публикации: 18.10.2017 г.
Вступают в силу: 01.11.2017 г.

Соглашение об уровне сервиса (SLA) Системы «Такском-ОФД». Показатели доступности и производительности

1. Предмет Соглашения

Настоящее Соглашение определяет показатели доступности и производительности программных средств Системы «Такском-ОФД» (далее – Система).

Соглашение вступает в силу с момента заключения договора, предусматривающего получение доступа к Системе (далее — Договор) и действует в течение срока действия Договора.

Настоящее Соглашение и другие документы Системы размещены на сайте ООО «Такском» по адресу: <http://taxcom.ru/>

2. Термины и определения

Применительно к настоящему Соглашению используются следующие термины и определения:
Система «Такском-ОФД» (Система) — разработанная и сопровождаемая ООО «Такском» информационная система, представляющая собой совокупность программ для ЭВМ, баз данных, web-приложений, web-интерфейсов, документации и пр., предназначенная для обработки фискальных данных и обеспечения иных функций оператора фискальных данных, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также для предоставления сопутствующего сервиса.

Владелец системы — ООО «Такском», выполняющее функции оператора фискальных данных (ОФД), предусмотренные законодательством Российской Федерации (Федеральным законом от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» и другими нормативными правовыми актами).

Абонент системы — пользователь контрольно-кассовой техники (ККТ), зарегистрированный в Системе на основании Договора, являющийся юридическим или физическим лицом (организацией или индивидуальным предпринимателем), применяющим ККТ при осуществлении расчетов.

Программные средства Оператора (ПС Оператора) — программный комплекс «Такском-ОФД», правообладателем которого является владелец системы, размещенный на технических средствах владельца системы на территории РФ, позволяющий обеспечить обработку фискальных данных, выполнение иных функций оператора фискальных данных и предоставление сопутствующего сервиса.

Программные средства Пользователя (ПС Пользователя) — программные средства, правообладателем которых является владелец системы, размещенные на технических средствах владельца системы на территории РФ, предназначенные для взаимодействия с ПС Оператора с целью получения абонентом системы доступа и обеспечения работы в Системе.

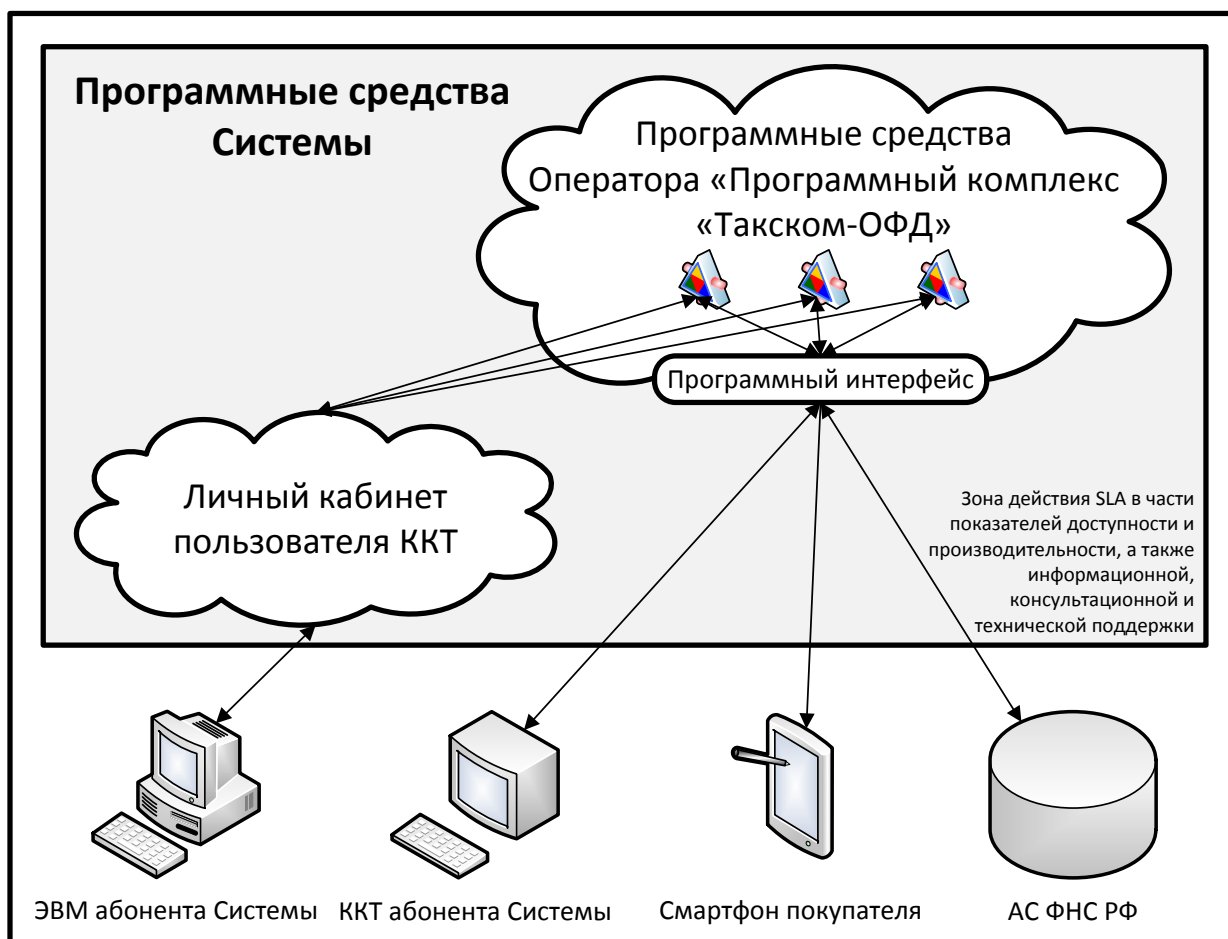
Программные средства Системы (ПС Системы) — совокупность ПС Оператора и ПС Пользователя, правообладателем которых является владелец системы, размещенных на технических средствах владельца системы на территории РФ.

Сайт ООО «Такском» — ресурс ООО «Такском» в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором ООО «Такском» размещает информацию о собственных продуктах и услугах, включая информацию о Системе, в том числе Договор, действующие расценки и иную информацию, раскрытие которой предусмотрено Договором, а также контактную информацию для обращений в ООО «Такском». Адрес сайта ООО «Такском» в сети Интернет: <http://www.taxcom.ru/>.

Личный кабинет — ресурс на сайте ООО «Такском», являющийся частью ПС Пользователя, предназначенный для получения абонентом системы (его уполномоченным лицом) персональной информации, в том числе по Договору, для управления Договором, для персонального доступа абонента (его уполномоченного лица) к Системе, а также осуществления иных действий на определенных оператором фискальных данных условиях. Абонент обеспечивает конфиденциальность получения и использования реквизитов доступа к личному кабинету, а также несет ответственность за все действия, произведенные с их использованием. При этом все действия, совершенные с использованием реквизитов доступа к личному кабинету, считаются совершенными абонентом системы (его уполномоченным лицом).

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:

((«время доступности» – «время простоя») / «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 фискальными данными (B2C, B2B, B2G)

| № п/п | Параметр | Значение | Примечание |
|-------|--|------------------|---|
| 1. | Доступность ПС Оператора в течение месяца | 99,8% | Доступность программного интерфейса ПК «Такском-ОФД» для обмена фискальными данными через сеть интернет |
| 2. | Доступность ПС Пользователя в течение месяца | 99,5% | Доступность рабочего интерфейса Личного кабинета на сайте ООО «Такском» |
| 3. | Максимальная продолжительность сервисного окна для ПС Оператора | Не более 2 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 3 рабочих дня до начала работ, по имеющимся у владельца системы адресам электронной почты. В течение сервисного окна ПС Системы могут быть частично или полностью недоступны. Извещения о завершении работ также рассылаются по электронной почте. |
| 4. | Максимальная продолжительность сервисного окна для ПС Пользователя | Не более 3 часов | |
| 5. | Максимальное количество сервисных окон для ПС Оператора в течение месяца | Не более 1 | |
| 6. | Максимальное количество сервисных окон для ПС Пользователя в течение месяца | Не более 2 | |
| 7. | Максимальное время доставки фискальных данных кассовых чеков на сайт ООО «Такском» | Не более 5 минут | Интервал времени между моментом получения ОФД от абонента фискальных данных кассовых чеков и моментом их доступности для просмотра абонентом и покупателем на сайте ООО «Такском» |
| 8. | Максимальное время доставки фискальных данных кассовых чеков покупателю | Не более 5 минут | Интервал времени между моментом получения ОФД от абонента фискальных данных кассовых чеков и моментом их |

| № п/п | Параметр | Значение | Примечание |
|-------|--|-------------------------|--|
| | | | передачи ОФД по электронной почте/СМС покупателю |
| 9. | Максимальное время реакции ОФД в ответ на принятый фискальный документ | Не более 5 минут | Интервал времени между моментом получения ОФД от абонента фискальных данных кассовых чеков и моментом передачи ему подтверждения о приеме |
| 10. | Максимальное время доставки в ФНС РФ уведомления об изменении состояния договора между абонентом и ОФД | Не более 1 рабочего дня | Интервал времени между моментом изменения состояния договора в Личном кабинете на сайте ООО «Такском» и моментом передачи в АС ФНС РФ сведений об изменении состояния данного договора |

5. Ответственность владельца системы при обеспечении доступности и производительности ПС Системы

Владелец системы несет ответственность за доступность и производительность ПС Системы. Ответственность владельца системы регулируется настоящим Соглашением и Договором.

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.

6. Контактные данные владельца системы

Выделенные номера телефонов поддержки абонентов системы: +7 (495) 730-16-19; 8 (800) 250-73-46

Адрес электронной почты технической поддержки: kassa_support@taxcom.ru

Сайт ООО «Такском», веб-чат: <http://www.taxcom.ru/>