

Утверждено Приказом Заместителя
Генерального директора ООО «Такском»
от «04» октября 2017 г. № 308
Дата публикации: «18» октября 2017 г.
Вступает в силу: «01» ноября 2017 г.

Соглашение об уровне сервиса (SLA) Системы «Такском-ОФД». Информационная, консультационная и техническая поддержка

1. Предмет Соглашения

Настоящее Соглашение определяет порядок предоставления информационной, консультационной и технической поддержки (далее — ИКТП), в том числе порядок технической поддержки в нестандартных ситуациях, право на получение которой абонент системы получает на основании договора, предусматривающего получение доступа к Системе «Такском-ОФД» (далее — Договор). Условия предоставления ИКТП определяются настоящим Соглашением и Договором.

Соглашение вступает в силу с момента заключения Договора 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, 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/>.

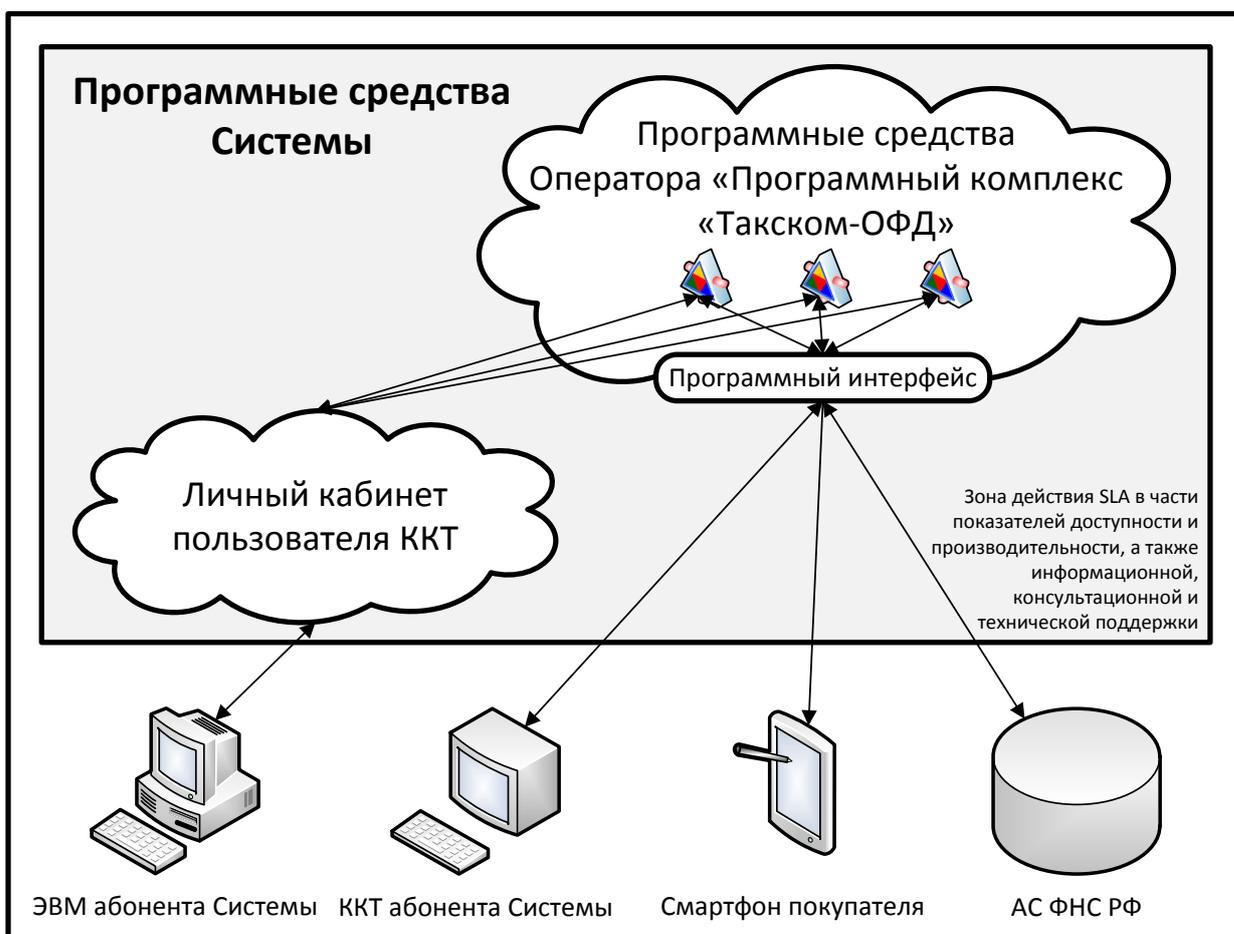
Личный кабинет — ресурс на сайте ООО «Такском» (часть программных средств системы, программное средство пользователя системы), предназначенный для получения абонентом системы (его уполномоченным лицом) персональной информации, в том числе по Договору, для управления Договором, для персонального доступа 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).

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. Уровни предоставления информационных и консультационных услуг

Владелец системы предоставляет абонентам, подключенным к Системе, информационные и консультационные услуги в соответствии с описанными в настоящем документе уровнями сервиса. Возможность получения абонентом сервиса соответствующего уровня определяется Договором и настоящим документом. Общедоступный уровень сервиса предоставляется независимо от наличия Договора.

4.1. Общедоступный уровень сервиса

На сайте ООО «Такском» круглосуточно предоставляется возможность:

- получить информацию о Системе (раздел, посвященный системе «Такском-ОФД»);
- получить информацию о документах Системы (раздел «Документы»);
- записаться на семинары для абонентов (раздел «Учебный центр»).

4.2. Базовый уровень сервиса

4.2.1. Информирование

Индивидуальное информирование абонента о работе Системы о событиях, предусматривающих уведомление в рамках Договора или существенных с точки зрения Договора, производится через Личный кабинет, а также путем направления уведомлений по электронной почте (по адресу

контактного лица, указанного при заказе услуги). Общая информация размещается на сайте ООО «Такском».

4.2.2. Консультирование

Консультирование абонента по вопросам функционирования и использования Системы производится в ответ на обращение абонента. Время реагирования — в порядке поступления обращений, часы работы: круглосуточно.

Абонент обращается к владельцу системы посредством предусмотренного на сайте ООО «Такском» способа связи. При этом идентификация абонента производится:

- при приеме обращения по телефону — по номеру Договора и ИНН абонента;
- при приеме обращения по электронной почте — по электронному адресу отправителя (владелец системы гарантирует обработку обращения абонента, поступившего по электронной почте, только в случае совпадения адреса отправителя с адресом контактного лица, указанного при заказе услуги).

При обращении по телефону или электронной почте абонент сообщает следующие сведения:

- наименование организации;
- номер Договора (только в случае обращения по телефону);
- вопрос;
- желаемый способ связи (по умолчанию используется тот, который был использован абонентом для обращения с описанием проблемы).

В случае если Оператор не имеет возможности, по независящим от него причинам, ответить на заявку абонента, Оператор в течение 3 (трех) часов с момента поступления заявки уведомляет об этом абонента, используя согласованный способ связи.

Консультирование по вопросам сопровождения Договора производится в рабочее время с 9:30 до 18:00 МСК.

4.2.3. Тестирование работоспособности

При заключении абонентом Договора тестируется работоспособность Системы в части выполнения поручения, касающегося обработки информации об адресе отправки и непосредственно отправки полученного от абонента системы кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме покупателю (клиенту) абонента системы на абонентский номер или адрес электронной почты покупателя (клиента) с указанием в качестве адреса электронной почты отправителя адреса электронной почты оператора фискальных данных, а также адреса информационного ресурса, который размещен в сети «Интернет» и по которому электронный чек может быть бесплатно получен покупателем (клиентом) (далее – Сообщение). В рамках тестирования предоставляется возможность отправки 20 (Двадцати) Сообщений на один или несколько абонентских номеров. Проверка работоспособности производится на условиях, определенных Договором, при этом к действиям Оператора и абонента применяются все положения Договора, за исключением условий оплаты поручения.

4.3. Расширенный уровень сервиса

При этом уровне сервиса обеспечивается:

- единая точка контакта по всем вопросам;
- выделенные каналы взаимодействия (параметры выдаются при подключении услуги):

- телефонный номер;
- адрес электронной почты;
- раздел на форуме поддержки абонентов;
- установленное время реагирования на заявки (обращения) абонента:
 - неограниченное количество обращений;
 - максимальное время реагирования на обращения на форуме поддержки абонентов и электронной почты — 3 (три) рабочих часа круглосуточно.

5. Техническая поддержка 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 (см. Таблицу 1 в документе «Соглашение об уровне сервиса (SLA) Системы «Такском-ОФД». Показатели доступности и производительности»), 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 1. Доступность каналов предоставления технической поддержки при нештатных ситуациях

№ п/п	Тип поддержки	Период доступности	Канал взаимодействия
1.	Консультирование пользователей системы по работе с ПС Системы в рамках разрешения нештатной ситуации (поддержка 1-й линии)	Круглосуточно	<ul style="list-style-type: none"> • Телефон • E-mail • Удаленный рабочий стол
2.	Разрешение нештатной ситуации в работе ПС Системы	Круглосуточно	<ul style="list-style-type: none"> • 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 электронных документов, предусмотренных в рамках Системы;
- Получение статуса системных транзакций по обработке электронных документов в рамках Системы.

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

Таблица 2. 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 24 часов
2.	Средний	Нештатная ситуация уменьшает функциональность критически важных бизнес-транзакций абонента системы, при этом работоспособность системы обеспечивается через резервную схему	Не более 72 часов
3.	Низкий	Нештатная ситуация приводит к неработоспособности некритичных бизнес-транзакций абонента системы	Не более 120 часов

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 случае если предложенное решение не устранило нештатную ситуацию, специалист технической поддержки инициирует возобновление работ по заявке и контролирует ее решение до подтверждения абонентом системы устранения нештатной ситуации.

6. Ответственность абонента системы при получении технической поддержки в нештатных ситуациях

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 абонентского ПО.

7. Ответственность владельца системы при предоставлении технической поддержки в нештатных ситуациях

Владелец системы несет ответственность за доступность технической поддержки в нештатных ситуациях и разрешение нештатных ситуаций в оговоренные сроки. 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 технической поддержки в нештатных ситуациях и сроков разрешения нештатных ситуаций 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

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/>