

Споразумение за ниво на услугата

Валидно от: 20 май 2016 година

1. Страни по споразумението

Споразумението обвързва АдминСофт ЕООД, както и всички клиенти на информационни системи и приложни програмни продукти, разработвани от фирмата

2. Речник на термините

Инцидент

Всяко събитие, което не е част от стандартната работа на системата, което причинява или може да причини прекъсване или намаляване на качеството на услугата.

Проблем

Неизвестна причина за един или повече инциденти

Клиент

Упълномощен представителите на група от потребители

Потребител

Крайният потребител на информационна система или приложен софтуер

Заявка за услуга

Заявка за услуга е малка промяна с нисък степен на риск, която може да бъде изпълнена в кратък период от време.

Нестандартна промяна

Промяна, която не може да се извърши лесно и има по-висока степен на риск , по-високи разходите или по-голяма сложност.

ИТ

Информационни технологии

Целеви отговор

Първоначалният опит за решаване на инцидент и / или съпоставяне на допълнителна информация

Целево решение

Моментът, в който потребителят е в състояние да продължи задачата/ услугата, която не е успяла

3. Услуги, покрити от това Споразумение

S1. Инсталация и настройка на поддържаните информационни системи, бази данни, приложни програмни продукти и мултимедиен софтуер и конфигуриране на инфраструктурата на клиента

S2. Периодична профилактична поддръжка на системи: профайлинг и анализ на лог-файлове за отстраняване на евентуални проблеми с производителността на системите и осигуряване на скалируемост

S3. Миграция на бази данни и сорс-код при промени в инфраструктурата на клиента (подмяна на хардуер, upgrade на ползвана система за бази данни и уеб-сървер, промяна в информационната структура при клиента и др.)

S4. Актуализиране / настройване на софтуера за съвместимост с нови версии на ползваните операционни системи и/или интернет-браузъри

S5. Архивиране на бази данни и приложни програмни продукти, и възстановяване на данни от архивни копия при необходимост

S6. Оказване на съдействие в работата на потребителите, работещи със системата

S7. Съхраняване на резервно / архивно копие от данните на клиента на сървър на АдминСофт ЕООД.

S8. Извършване на софтуерен одит.

За по-детайлно описание на услугите, моля вижте Каталога на услугите.

4. Общи условия

АдминСофт ЕООД осигурява описаните услуги спрямо разработваните от компаниите информационни системи, бази данни, приложни програмни продукти и мултимедиен софтуер, съгласно общите условия в това споразумение, както и условията, установени в договора с клиента.

5. График за предоставяне на услугите

За всички клиенти, доставчикът предоставя на сайта на продуктите пълна информация относно начина на работа на продуктите и особеностите на въвежданите данни.

Доставчикът осигурява телефонна линия за запитвания от страна на ползвателите в интервала от 9:00 до 18:00 ч. в работни дни, а в критични за дейността на клиента периоди - от 8:00 до 21:00 часа седем дни в седмицата.

Доставчикът отговаря по електронна поща на запитвания на ползвателите, свързани с нормалното функциониране на програмните продукти, до края на следващия работен ден след получаване на запитването, освен в случаите, в които е необходима допълнителна консултация с разработчик или друг експерт.

Доставчикът поддържа на сайта си он-лайн платформа за често задавани въпроси и отговори, като предоставя отговори на зададените въпроси, които не изискват допълнително консултиране, в рамките на 2 работни дни от задаването им.

Доставчикът организира курсове за обучение на оператори за работа със софтуерните продукти. Представители на клиентите се включват в курсовете на преференциални цени, като условията се обявяват в програмата на курса.

6. Инциденти

6.1. Приоритизиране на инцидентите

При регистриране на инцидент в офиса за поддръжка, той ще бъде разпределени по приоритет, свързан с времето за целевия отговор, както следва:

Приоритет	Определение	Отбелязва се в	Време за целеви отговор	Време за целево решение
1	Инцидент, който се случва в познати условия и има познат и известен отговор	Системата callResponse на доставчика	веднага	веднага
2	Инцидент, който се случва в познати условия, и чийто отговор може да бъде намерен в разговор с клиента или чрез отдалечена поддръжка	Системата callResponse на доставчика	веднага	веднага
3	Инцидент, който се случва в непознати условия, чийто отговор не може да бъде намерен в разговор с клиента или чрез отдалечена поддръжка, но не изисква промени в софтуерното приложение	Системата callResponse на доставчика и ескалиране към следващо ниво	в рамките на работния ден	в рамките на работния ден
4	Инцидент, който се случва в непознати условия, чийто отговор не може да бъде намерен в разговор с клиента или чрез отдалечена поддръжка, и изисква промени в софтуерното приложение	Системата callResponse на доставчика и ескалиране към следващо ниво	в рамките на работния ден	до три работни дни

6.2. Ескалиране на инцидентите

В случаите на инцидент от приоритет 3 и 4, служителят, регистрирал инцидента, го препраща за решение до ръководителя на екипа, разработващ софтуерния код на съответния продукт, като предоставя цялата налична до момента информация, характеризираща инцидента.

Ръководителят на екипа определя член на екипа, който да реши инцидента в определения за това срок, и да съобщи решението на служителю, регистрирал инцидента.

След решаването на инцидента, служителю, регистрирал инцидента, се свързва с клиента и го уведомява за решението.

Служителю, регистрирал инцидента, го описва в системата callResponse на АдминСофт.

7. Задължения на АдминСофт ЕООД като доставчик на услугата

Доставчикът се задължава:

- да извършва предварително тестване на програмните модули с цел избягване на грешки в програмния код;
- да извършва своевременно корекции на грешки и неточности, открити в програмния код;
- да актуализира периодично продуктите с цел тяхната съвместимост с актуалната нормативна уредба в Република България;
- да осигурява съвместимост на данните, въвеждани в продуктите, с други информационни системи и продукти
- да осигурява подробна помощна информация за работата със софтуерните продукти (вградена в продуктите или на самостоятелни файлове), актуална спрямо текущата версия на продуктите;
- да осигурява възможност за първоначална инсталация на десктоп-базираните продукти и последващи актуализации чрез изтегляне от сайта си;
- да оказва съдействие на клиентите при инсталацията, преинсталацията, настройката или възникнали технически проблеми при работа с продуктите;
- при уеб-базирани информационни системи: да извършва периодична профилактична и поддръжка на системите чрез профайлинг и анализ на лог-файлове за отстраняване на евентуални проблеми с производителността на системите и осигуряване на скалируемост
- да уведомява по електронна поща ползвателите на софтуерните продукти за всички извършвани актуализации на продуктите в срок от 24 часа след извършената актуализация;
- да не разпространява или разгласява всякакъв вид защитена от закона информация, станала му известна при или по повод работата на клиентите с продуктите;

7. Задължения на клиентите

Клиентите носят отговорност да:

- при работа с продуктите спазват всички инструкции и указания, описани в помощната информация и други съпътстващи помощни материали.
- определят за работа с продуктите лица, запознати със спецификата извършваната работа, и осигурят тяхната квалификация за работа с продукта;
- упълномощат служител, който да отговаря за комуникациите с доставчика
- при ползване на десктоп-базирани информационни системи и приложни програмни продукти:
 - инсталират програмния продукт на компютри, съответстващи на параметрите, посочени от доставчика; параметрите се определят в съответствие с поредната версия на продукта и се публикуват от доставчика на сайта на продукта;
 - инсталират програмния продукт на компютри с лицензирани операционни системи и софтуерно осигуряване и със своевременно извършване на актуализациите и инсталиране на сервизните пакети, предоставени от производителя ;
 - инсталират своевременно всички актуализации на продуктите, спазвайки указанията в Инструкциите за инсталация и актуализация;

8. Ползване за нетърговски цели

Клиентите нямат право да ползват предоставения им софтуерен продукт за цели, различни от неговото предназначение, да променят, копират, разпространяват, продават, предават, представят или размножават продукта, както и да създават производни произведения, получени от него.

Клиентите нямат право да предоставят продукта на трети лица или да го ползват за обработка на данни и изработване на документи за трети лица.

9. Ограничена отговорност на доставчика

Отговорността за съдържанието, вида, обема, валидността, актуалността и акуратността на данните, въведени в софтуерните продукти, е единствено на клиента. Доставчикът не носи отговорност за невъведени, липсващи или неправилно преизчислени данни поради некоректна работа с продукта.

Доставчикът не носи отговорност за технически проблеми, некоректна работа на продукта или загуба на данни в случаите, в които:

- продуктът е инсталиран на компютър, чиито параметри не отговарят на описаните в споразумението;
- не са спазени изискванията за софтуерна съвместимост, или продуктът е инсталиран на компютър с нелицензирана версия на операционна система и офис-пакет, или

инсталираната операционна система и офис-пакет не са актуализирани съобразно изискванията на производителя;

- при работа с продукта не са спазени указанията в Инструкциите за работа с програмата или Инструкциите за въвеждане на данни;
- направени са промени в продукта, вкл. създаване и редактиране на обекти или промени в програмния код, несъгласувани с доставчика, или неоторизирана намеса в базата данни;
- проблемите са възникнали в резултат на хардуерни проблеми на компютъра, на който е инсталиран продукта, проблеми в локалната мрежа, в електрозахранването или други подобни обстоятелства;
- проблемите са възникнали в резултат на софтуерни проблеми с операционната система, инсталацията на офис-пакета, несъвместимост с друг инсталиран софтуер, или наличие на вируси.

Не се публикува:

Приложение:

1. Планираният интервал за преглед на Споразумението е един път годишно или извънредно при необходимост, свързана с постъпили становища от клиенти в процеса на съгласуване.
2. Измененията в Споразумението трябва да се управляват чрез процеса за управление на измененията (виж Сборника с документи)
3. При изменение на Споразумението следва да се прегледа и да се промени, ако е необходимо, Каталога на услугата.