Приложение 2  
к Техническому заданию

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

Окружные информационные системы

1. Область применения

Соглашение содержит описание уровней обслуживания и порядок взаимодействия при предоставлении услуг в соответствии с муниципальным контрактом.

1. Терминология

**Заказчик** – Администрация г. Сургута.

**Исполнитель** – обслуживающая организация, оказывающая услуги по сопровождению окружных информационных систем: АИС «Опека», АИС «Комиссия по делам несовершеннолетних», АИС «Административная комиссия».

**Пользователь** – сотрудник: комитета по опеке и попечительству, отдела по организации работы комиссии по делам несовершеннолетних, защите их прав, отдела по организации работы административной комиссии Администрации   
г. Сургута.

**Единая диспетчерская служба по информатизации (ЕДС-ИТ)** – организация, обеспечивающая прием, диспетчеризацию и контроль исполнения заявок пользователей в сфере информационных технологий.

**АИС «ЕДС-ИТ»** – автоматизированная информационная система, обеспечивающая прием, диспетчеризацию и контроль исполнения заявок пользователей в сфере информационных технологий.

**Уровень обслуживания** – совокупность параметров качества предоставляемых сервисных услуг, описанных в настоящем Соглашении.

1. Общее описание услуги
   1. Время предоставления услуг: пн. – пт. (исключая выходные и праздничные дни) с 9:00 до 18:00.
   2. Максимальное значение времени оказания услуг Исполнителем по заявкам Пользователей в зависимости от уровня обслуживания:

|  |  |
| --- | --- |
| Уровень обслуживания | Время выполнения Исполнителем заявки пользователя, рабочие часы |
| «Стандарт» | 24 |
| «VIP» | 8 |

1. Общий порядок взаимодействия
   1. Взаимодействие между пользователем, ЕДС-ИТ и Исполнителем осуществляется по следующим правилам:
      1. Пользователь подает заявку в ЕДС-ИТ лично.
      2. Способы подачи заявок:

* электронная почта;
* звонок по телефону;
  + 1. Информация, необходимая для регистрации заявок:
* ФИО пользователя;
* структурное подразделение;
* адрес;
* контактный и добавочные телефоны для уведомления пользователя о статусе заявки;
* содержание проблемы.
  + 1. ЕДС-ИТ регистрирует все заявки пользователей, после чего назначает наряд на выполнение соответствующему Исполнителю.
    2. Заявки, поданные пользователями в ЕДС-ИТ, принимаются к исполнению после регистрации заявки.
    3. Исполнитель своевременно фиксирует в журнале нарядов АИС «ЕДС-ИТ» все свои действия по работе с нарядом:
* прием наряда на выполнение;
* перенос срока выполнения;
* отказ от выполнения с обязательным указанием причины отказа.
  + 1. ЕДС-ИТ осуществляет контроль сроков выполнения Исполнителем каждой заявки пользователя.
    2. ЕДС-ИТ осуществляет мониторинг качества оказания услуг Исполнителем и предоставляет результаты Исполнителю в виде отчёта (Приложение 2 к Соглашению об уровне сервиса Окружные информационные системы).
    3. ЕДС-ИТ предоставляет отчеты Исполнителю в течение 2-х рабочих дней с момента окончания отчетного месяца. Отчет за декабрь предоставляется не позднее 20 декабря.
    4. Подписанные Исполнителем и Пользователем отчёты Исполнитель в течение 5 рабочих дней направляет Заказчику как основание для проведения оплаты с момента получения отчетов от ЕДС-ИТ.

1. Типы заявок и их приоритетность
   1. Устанавливаются следующие типы заявок:

* заявки на поддержание работоспособности программного обеспечения (перенос баз данных и настроек, обновление ПО и форм отчетности, настройка прав доступа и прочее);
* заявки информационного характера (консультации, подготовка отчетов для руководителей различного уровня).
  1. Приоритетность заявок определяется уровнем сервиса (в первую очередь обрабатываются заявки по услугам уровня «VIP», затем «Стандарт»).

1. Перенос сроков исполнения заявок и закрытие заявок
   1. Перенос сроков исполнения заявок осуществляется в соответствии с «Правилами по переносу сроков выполнения заявок» (Приложение 1 к Соглашению об уровне сервиса Окружные информационные системы).
   2. При переносе сроков исполнения заявок ЕДС-ИТ должна согласовать срок выполнения с пользователем, подавшим заявку.
   3. Процедура закрытия заявок представляет собой подтверждение пользователя о выполнении всех необходимых действий в соответствии с ранее зарегистрированным нарядом.
   4. ЕДС-ИТ обязана в течение 8 рабочих часов после установки статуса «Подтверждение готовности» закрыть заявку на основании подтверждения пользователя.
2. Мониторинг качества Сервиса
   1. Диспетчер ЕДС-ИТ несёт персональную ответственность за контроль сроков исполнения заявок.
   2. Диспетчер обязан производить ежедневный контроль просроченных заявок и принимать меры воздействия на исполнителя (телефонные звонки, отправка уведомлений по электронной почте).

Директор Д.В. Конев

Приложение 1  
к Соглашению об уровне сервиса   
Окружные информационные системы

ПРАВИЛА ПО ПЕРЕНОСУ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Причина переноса | Максимальный срок переноса наряда, рабочие дни | Допустимое кол-во переносов | Комментарии |
| 1 | По инициативе Пользователя | любое | любое | Пользователь просит перенести выполнение заявки на определенный срок |
| 2 | В связи с отсутствием пользователя | 2 дня | любое | Пользователь в отпуске, на больничном и т.п. |
| 3 | Сложные, объёмные работы | По согласованию с Пользователем | 2 | По причине повышенной сложности выполнения заявки требуется проведение дополнительных работ перед непосредственным выполнением наряда. |

Общие положения о переносе заявок:

1. По другим причинам, либо без указания причины заявки не переносятся.
2. Если срок переноса заявки превышает максимальный, указанный в таблице, то заявка закрывается пользователем, а затем им подается новая заявка.

Приложение 2  
к Соглашению об уровне сервиса   
Окружные информационные системы

ОТЧЕТ ПО ИСПОЛНЕНИЮ НАРЯДОВ НА РАБОТЫ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего зарегистрировано нарядов | Исполнено в срок | Исполнено с нарушением сроков | Не исполнено | Количество переносов |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ЕДС-ИТ | Исполнитель | Пользователь |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_/ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_/ |
|  |  |  |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| МП | МП | МП |