

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ SERVICE LEVEL AGREEMENT**

### **1 Введение**

Данный документ определяет набор сервисов, уровень обслуживания и доступность, цены, скорость выполнения работ и взаимную ответственность Заказчика и Исполнителя работ по договорам разработки и/или обслуживания программного обеспечения.

#### **1.1 Цели**

Целью данного документа является определение используемых сервисов, установление уровня обслуживания обозначенных сервисов, определение цен и методики измерения качества и количества предоставленных сервисов.

### **2 Состав работ**

#### **2.1 Продукты и услуги**

Данное Соглашение охватывает следующие сервисы:

- программирование на языках php, javascript; а также используемых языках по соглашению сторон
- программные работы с использованием фреймворков Yii2, Symphony 3, Laravel, CodeIgniter других фреймворков и библиотек;
- интеграция с сторонними программным обеспечением и сервисами, включая программы 1С, SMS-сервисы, системы веб-аналитики, CRM-системами, другими программными модулями и сервисами;
- разработка REST API для интеграции с мобильными приложениями и другими программами и сервисами;
- дизайн;
- html, css верстка, в т.ч. адаптивная;
- работы в CMS (система управления контентом) bitrix, wordpress, joomla, opencart, drupal, cs-cart, host-cms, MODx, InSales, umi.cms других CMS написанных на языке программирования php;
- работы по SEO-оптимизации, в т.ч. SEO-аудит, внедрение рекомендаций;
- копирайт;
- аналитика.
- предоставление услуг хостинга для размещения программного обеспечения Заказчика (тарифицируется отдельно в зависимости от сложности и объема занимаемого места программным обеспечением заказчика)

## **2.2 Часы работы / обслуживания.**

Часы обслуживания: Московское время, обычное офисное время, 09:00 – 18:00 с понедельника по пятницу. Исходя из бизнес-потребностей и специфики запроса Клиента, Исполнитель будет также предоставлять техническую поддержку в нерабочие часы. В этом случае клиент обязан отправить запрос Исполнителю по крайней мере за 1 день.

## **2.3 Количество предоставляемых услуг.**

Для оказания услуг по поддержке и доработке программного обеспечения: исполнитель в соответствии с Настоящим Соглашением выделяет ежемесячно не менее 10 (десяти) оплачиваемых авансовым способом нормо-часов работы специалистов.

Количество затрачиваемых нормо-часов на выполнение работ сообщается Заказчику до начала выполнения, с правом Заказчика отменить или скорректировать запрашиваемые работы до начала их выполнения.

Неизрасходованные часы не переносятся на следующий месяц. Исполнитель по своему усмотрению с согласия Заказчика может выполнить необходимые, по мнению Исполнителя работы с программным обеспечением Заказчика в пределах неиспользованных часов в месяце.

Для оказания услуг по разработке программного обеспечения: количество предоставляемых нормо-часов суммарное, ежемесячное или ежедневное оценивается Исполнителем заранее при разработке или изучении Технического задания Заказчика.

## **2.4 Механизм взаимодействия Заказчика и Исполнителя.**

Заказчик сообщает перечень работ к выполнению в системе управления проектами Исполнителя находящейся по адресу в сети интернет [dvizh.nethammer.com.ua](http://dvizh.nethammer.com.ua), либо по электронной почте, телефону, посредством мессенджера скайп, социальных сетей facebook и вконтакте, другим заранее оговоренным способом.

Ответственное лицо Исполнителя в срок не более 8 рабочих часов передает перечень работ на оценку трудоемкости непосредственным исполнителям работ.

В течение не более 1 рабочего дня осуществляется оценка трудоемкости и сроков исполнения работ, которая сообщается Заказчику. С согласия Заказчика данные работы выполняются в срок, согласованный Сторонами.

В исключительных случаях работы могут быть выполнены сразу после поступления заявки, по просьбе Заказчика.

Любые дополнительные услуги, необходимые клиенту, будут выполняться на основании дополнительных соглашений и доплат, которые должны быть согласованы между Заказчиком и Исполнителем.

## **2.5 Стоимость и оплата услуг**

Стоимость одного нормо-часа устанавливается в Договоре разработке или абонентского обслуживания программного обеспечения.

Базовый тариф означает оказание слугу в объеме 10 (десяти) нормо-часов в месяц.

Оплата работ по базовому тарифу осуществляется в начале периода оказания услуг, равного одному календарному месяцу.

Ежемесячно, в последний рабочий день месяца Исполнитель направляет Заказчику отчет о выполненных работах, счет на оплату оказанных услуг сверх базовых 10 (десяти) нормо-часов в отчетном периоде, счет на авансовый платеж на 10 (десять) нормо-часов в следующем периоде.

Оплата услуг производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

## **2.6 Срок действия Соглашения**

Если иное не обговорено в Соглашении, то срок оказания услуг составляет 1 (один) календарный год, начиная с месяца получения первого авансового платежа.

Соглашение считается автоматически продленным, если ни одна из Сторон не сообщила о намерении расторгнуть Соглашение, о чем направило второй Стороне соответствующее уведомление не позднее, чем за 1 (один) календарный месяц.

## **3 Ответственность сторон**

### **3.1 Ответственность Заказчика**

Заказчик предоставляет Исполнителю соответствующие коды доступа, пароли для осуществления работ.

Заказчик своевременно, четко и точно представляет заявки на выполнение работ.

Заказчик не имеет права требовать выполнения работ сверх того, что были представлены в соответствующей заявке на выполнение работ.

В случае изменения кодов доступа, паролей Заказчик обязан в кратчайшие сроки сообщить об этом Исполнителю.

В случае, если Заказчик сам является Подрядчиком он обязан уведомить первоначального Владельца о передачи части работ Исполнителю.

Заказчик самостоятельно несет полную ответственность за контент, размещенный в сети интернет в программном обеспечении.

В случае предоставления Заказчиком кодов доступа, паролей, либо привлечении третьих лиц для совершения отдельных прочих работ над программным обеспечением Заказчик несет полную ответственность за совершаемые ими действия.

При размещении программного обеспечения на собственном сервере, хостинге Заказчик в полной мере несет ответственность за работоспособность программного обеспечения, связанной с его размещением.

Заказчик обязан своевременно и в полном объеме оплачивать услуги Исполнителя.

### **3.2 Ответственность Исполнителя.**

Исполнитель несет полную ответственность за совершаемые им в рамках настоящего Соглашения работы над программным обеспечением.

В случае если прямые или косвенные действия Исполнителя привели к неработоспособности программного обеспечения Заказчика, Исполнитель обязуется в кратчайшие сроки исправить допущенные недостатки.

В случае если действиями Исполнителя в рамках выполнения конкретных работ был нанесен имущественный или финансовый ущерб, который подлежит оценке, Исполнитель обязуется компенсировать нанесенный им ущерб.

Исполнитель освобождается от ответственности в следующих случаях:

к работе над программным обеспечением были допущены третьи лица, приведшие программное обеспечение к неработоспособности;

Заказчик не произвел вовремя оплату хостингов, доменов и других услуг, приведших к неработоспособности программного обеспечения;

сменилась версия, изменены настройки и конфигурации подключенных к программному обеспечению сторонних сервисов, программных продуктов прочих издателей, оборудования, о чем Исполнитель не был своевременно уведомлен;

Заказчик или любые другие третьи лица произвели действия, приведшие к неработоспособности программного обеспечения.

Исполнитель обязуется сохранять коммерческую тайну Заказчика, передавать третьим лицам любую информацию, поступившую от Заказчика, коды доступа и пароли, любую другую информацию. При этом, с согласия Заказчика, Исполнитель имеет право упоминать о проводимой работе в целом в своих рекламных материалах, размещать ссылки на свой веб-сайт, описывать некоторые наиболее интересные работы без упоминания конкретных наименований юридических лиц, любой другой конфиденциальной информации.

По требованию Заказчика возможно заключения Соглашений о неразглашении (или NDA).

### **4. Изменение условий**

Любые изменения настоящего Соглашения должны быть представлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих сторон.