

УТВЕРЖДАЮ

ООО « »

_____._____.20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

ООО «АйВойс»

_____._____.20__ г.

Регистрационный номер документа	iVoice.MBG.GOLAS.SLA.2022
Место хранения оригинала	По одному, у каждой из Сторон
Связанные документы	Договор на поддержку MBG.GOLAS
Получатели	Заказчики и пользователи услуг, сотрудники поддержки Заказчика и Исполнителя

Соглашение об уровне поддержки голосового ПО «MBG.GOLAS»

2022

Содержание

Определения	3
1. Предмет соглашения	3
2. Предоставляемые уровни Услуг	3
3. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя в процессе оказания услуг	3
4. Ограничения соглашения	4
5. Информационная безопасность.....	4
6. Пользователи Услуги	4
7. Отчетность и оценка	5
8. Срок действия и расторжение соглашения	5
9. Внесение изменений.....	5
10. Контактная информация	6
11. Приложения	6
Приложение 1. Карточка Услуги	7
1. Наименование Услуги	7
2. Краткое описание решения «Голосовая комплектация»	7
3. Описание решения «Голосовая комплектация»	7
4. Результат работы решения «Голосовая комплектация»	7
5. Компания предоставляющая Услугу.....	7
6. Ключевой заказчик Услуги	7
7. Правила оказания и описание Услуги	7
8. Параметры Услуги.....	9
Приложение 2. Порядок определения приоритета	11

ООО «», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице , действующего на основании с одной стороны и ООО «АйВойс», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Иванова И.А., действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили Соглашение о нижеследующем:

Определения

«ЦТП» - Центр Технической Поддержки Исполнителя.

«Оператор» - дежурный специалист Исполнителя, который осуществляет первичный контакт с Заказчиком и проводит регистрацию Запросов Заказчика.

«Дежурный Инженер» - дежурный специалист Исполнителя, который осуществляет технические консультации по Запросам Заказчика.

«Запрос» - оформленная в соответствии с определенным порядком заявка Заказчика на предоставление Услуг.

«Приоритет Запроса» - определение важности и срочности решения проблемы указанной в Запросе с соответствующим уровнем вмешательства (описание Приоритетов Проблем представлено в Приложении №2 к Соглашению)

1. Предмет соглашения

Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется обеспечить поддержку складского решения Заказчика «Складские операции», далее - Услуги в соответствии с Приложением 1, 2 и п. 2 настоящего Соглашения.

2. Предоставляемые уровни Услуг

Поддержка складского решения «Складские операции»:

Филиал	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1
Филиал , РЦ 	Все пользователи услуги	-	-

3. Взаимодействие Заказчика и Исполнителя в процессе оказания услуг

3.1. Обращения Заказчика принимаются и регистрируются 2-й линией поддержки по следующим каналам:

Е-mail	
Телефон	

3.2. Определение приоритета инцидента производится службой поддержки Заказчика совместно с Оператором/Дежурным инженером Исполнителя на основании Приложения №2 настоящего Соглашения.

3.3. Запрос должен содержать следующие сведения:

- номер Договора о предоставлении услуг;
- координаты представителя Заказчика;
- описание неисправности;
- определение Приоритета Запроса в соответствии с Приложением №2 к настоящему Соглашению.

3.4. В случае определения приоритета Запроса как «Критический», Заказчик обязуется осуществить первичный контакт с ЦТП по телефону.

В случае ошибочной классификации инцидента, приоритет может быть изменен сотрудниками ЦТП

4. Ограничения соглашения

4.1. Исполнитель обязуется соблюдать параметры предоставляемых Заказчику Услуг, при выполнении следующих условий:

Решение	Описание ограничения	Количество (не более)
«Складские операции»	Параметры услуг в настоящем соглашении зависят от количества Распределительных Центров в Компании.	1

4.2. В случае не соблюдения приведенных выше ограничений Исполнитель имеет право пересмотреть условия предоставления услуг, в том числе ценовые, определенные настоящим Соглашением.

5. Информационная безопасность

В рамках утвержденной Сторонами политики безопасности.

6. Пользователи Услуги

Дирекция/Компания	Филиал	Управление/ отдел	Пользователи
Дирекция Логистики	Филиал _____	Распределительный Центр _____	Все пользователи ПО на РЦ

7. Отчетность и оценка

- 7.1. Исполнитель обязан на ежемесячной основе представлять отчет Заказчику, содержащий контрольные параметры исполнения настоящего Соглашения, а также список критических инцидентов.
- 7.2. В ежемесячном отчете формируются параметры за отчетный месяц, а также динамика по сравнению с предыдущим периодом.
- 7.3. Список контрольных параметров, включаемых в отчет:

Параметр	Сокращение	Способ расчета	Единица измерения
Количество инцидентов	КИ	Количество инцидентов, которые должны были быть решены в отчетный период	Ед.
Количество решенных инцидентов	ИС	Количество инцидентов за отчетный период, решенных в сроки, установленные настоящим Соглашением	Ед.
Доля инцидентов, решенных в сроки, установленные настоящим Соглашением	ДИ	$ДИ = ИС / КИ * 100\%$	%
Количество запросов на обслуживание	КЗ	Количество запросов на обслуживание, которые должны были быть решены в отчетный период	Ед.
Количество решенных запросов на обслуживание	ЗС	Количество запросов на обслуживание за отчетный период, решенных в сроки, установленные настоящим Соглашением	Ед.
Доля запросов на обслуживание, решенных в сроки, установленные настоящим Соглашением	ДЗ	$ДЗ = ЗС / КЗ * 100\%$	%

8. Срок действия и расторжение соглашения

- 8.1. Срок действия настоящего Соглашения определен в 1 (один) год с момента подписания обеими сторонами.
- 8.2. По истечении срока действия настоящего Соглашения оно может быть пролонгировано автоматически. В случае необходимости пересмотра настоящего соглашения по инициативе одной из сторон, инициатор обязан письменно об этом уведомить вторую сторону за 1 (один) календарный месяц до истечения срока действия настоящего Соглашения.

9. Внесение изменений

- 9.1. Внесение изменений в параметры и функциональность предоставляемых Услуг возможно на основании подписанных дополнительных соглашений.
- 9.2. Изменение уровня предоставления Услуги происходит в рамках пересмотра настоящего Соглашения.

10. Контактная информация

Роль	Должность	И.О. Фамилия	Контактная информация
Представитель Исполнителя	—	—	—
Представитель Заказчик	—	—	—

11. Приложения

11.1. В состав настоящего Соглашения входят следующие Приложения, которые являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 - Карточка решения «Голосовая комплектация».

Приложение № 2 - Порядок определения приоритета.

1. Наименование Услуги

Поддержка решения Заказчика «Голосовая комплектация»

2. Краткое описание решения «Голосовая комплектация»

Решение обеспечивает обработку заказов на комплектацию товаров для поставки продукции со склада в собственные магазины торговой сети и/или другим покупателям Заказчика, а также прием и отправку информационных данных с другими системами Заказчика (WMS/ERP). Решение предоставляет голосовой интерфейс взаимодействия сотрудников Заказчика (в частности, комплектовщиков на складе) с информационной системой используя технологии распознавания речи.

3. Описание решения «Голосовая комплектация»

Предоставляемая услуга включает в себя поддержку следующей функциональности

- 1) Комплектация заказов
- 2) Инвентаризация запасов
- 3) Формирование операционных и аналитических отчетов
- 4) Обмен данными с другими информационными системами Заказчика

4. Результат работы решения «Голосовая комплектация»

- 1) Комплектация
 - a. заказ на отгрузку получен из хост системы заказчика (WMS/ERP) и загружен в голосовое ПО;
 - b. заказ на отгрузку обработан в системе «Голосовой комплектации» пользователями (данные по результатам комплектации заказов переданы из голосового ПО в хост систему и отражены в системе);
 - c. заказ на отгрузку подтвержден в системе (изменения в заказе внесенные сотрудниками с помощью речевого управления, по результатам комплектации,
- 2) Инвентаризация: остатки в информационных системах приведены в соответствие с реальными товарными запасами
 - a. обработка результатов просчета ячеек склада с использованием голосового интерфейса и формирование задания на корректировку запасов в хост системе;
 - b. результаты инвентаризации отражены в системах.
- 3) Сформирована корректная отчетность.

5. Компания предоставляющая Услугу

ООО «АйВойс»

6. Ключевой заказчик Услуги

ООО « »

7. Правила оказания и описание Услуги

- 1) Услуга оказывается одному РЦ (), работающим на программном обеспечении MBG.GOLAS
- 2) Услуга оказывается РЦ, который расположен в г. .

- 3) Услуга оказывается исключительно средствами удаленного доступа, выезды в рамках Услуги не производятся.
- 4) Обеспечение удаленного доступа для сотрудников ЦТП к складскому решению (OS, DB, MBG.GOLAS) лежит в зоне ответственности Заказчика (каналы связи, учетные записи сотрудников ЦТП, необходимые контакты ответственных сотрудников со стороны Заказчика и пр.). При отсутствии у Исполнителя удаленного доступа услуга не может быть оказана в полном объеме и Исполнитель не гарантирует выполнение данного SLA. Время, в течении которого отсутствовал удаленный доступ для сотрудников ЦТП, не учитывается при расчете времени выполнения работ по данному SLA.

8. Параметры Услуги

Параметр	Значение			Комментарий
	Уровень 3	Уровень 2	Уровень 1	
Время предоставления услуги	8/5			Период времени, с учетом часового пояса клиента, в течение которого гарантируется предоставление услуги, все работы по восстановлению услуги проводятся во время поддержки
Время поддержки	ПН-ПТ 09:00- 18:00			Период времени, с учетом часового пояса клиента, в который производятся работы по поддержке услуги. Рабочие дни и Рабочие часы для любых инцидентов
Время реакции (время принятия запроса к обработке)	1 р.ч.			Время, в течение которого обращение пользователя будет обработано и принято в работу
Время (max) устранения сбоя в зависимости от приоритета**				
1 - Критический	9 р.ч.			Приоритет определяется на основании Приложения 1
2- Высокий	13 р.ч.			
3 - Средний	18 р.ч.			
4 - Низкий	48 р.ч.			
Время выполнения запросов на обслуживание и оказания консультаций	48 р.ч.			Максимальное время выполнения запросов пользователей, не связанных со сбоями, и предоставления консультаций
Время выполнения плановых работ с прикладным ПО	1 ч. в неделю			Максимальное время выполнения профилактических работ с ПО MBG.GOLAS на одном РЦ
Время выполнения плановых работ связанных с изменением инфраструктуры	12 ч в год			Максимальное суммарное время выполнения плановых профилактических работ, связанного с заменой оборудования на одном РЦ.

Параметр	Значение			Комментарий
Время доступности складского решения	96,7%			Недоступность услуги – время простоя вследствие возникновения инцидентов с приоритетом «Критичный» (max 144 ч/год)
Время между сбоями	4 р.ч.			Минимальное допустимое время между однотипными сбоями с приоритетом «Критический» на РЦ.
Процент выполнения инцидентов в срок**	93 %			Целевой показатель решения инцидентов пользователей в согласованный срок
Процент выполнения Запросов на обслуживание в срок	93 %			Целевой показатель решения запросов на обслуживание пользователей в согласованный срок

**** Исключения:**

- Во время устранения сбоя не включается время ожидания получения ответа от представителя Заказчика в рамках Запроса.

Приложение 2. Порядок определения приоритета

1. Приоритет определяется на основании 2-х параметров – влияния и срочности.

Влияние	Срочность			
	1-критическая	2-высокая	3-средняя	4-низкая
1-всеохватывающее/ широкое	Критический	Критический	Высокий	Средний
2-значительное/большое	Критический	Высокий	Средний	Низкий
3-умеренное/ограниченно е	Высокий	Высокий	Средний	Низкий
4-малое/локализованное	Высокий	Средний	Средний	Низкий

2. Влияние определяет служба Сервис Деск, основываясь на количестве сломанного оборудования или затронутых пользователей.

1 - Всеохватывающее/широкое	Сбой влияет на работу Компании/Филиала
2- Значительное/большое	Сбой влияет на работу всего РЦ (один или несколько БП РЦ полностью не работают)
3 - Умеренное/ограниченное	Сбой влияет на работу одного или нескольких пользователей (частично нарушена работа одного или нескольких БП РЦ)
4- Малое/локализованное	Сбой представляет собой нарушение параметров услуги, услуга предоставляется

3. Срочность устанавливается автоматически, в зависимости от классификации заявки

Подсистемы Заказчика	Описание	Срочность
Комплектация заказов	Подтверждение отборов, корректировка и подтверждение заказов, печать паллетных ярлыков	1-Критическая
Инвентаризация запасов	Обработка результатов просчета склада и формирование задания на корректировку запасов, отражение результатов инвентаризации в системах	2-Высокая
Формирование операционных и аналитических отчетов		3-Средняя
Обмен данными с другими информационными системами Заказчика		2-Высокая