**Спецификация №4 к Техническому заданию**

**Соглашение о составе и параметрах сервиса**

**Термины и понятия, используемые в соглашении.**

1. Service Level Agreement (SLA) – соглашение о составе и параметрах сервиса(ов).
2. Key Performance Indicator (KPI) – ключевые показатели эффективности сервиса/процесса, основанные на метриках сервиса, определенных в SLA.
3. Качество сервиса – степень соответствия реально достигнутых KPI определенным в SLA.
4. Отчетный период – периодичность оценки предоставляемой услуги/сервиса на соответствие KPI, определенных в SLA. Отчетный период принят равным 1 (одному) календарному месяцу.
5. Запрос – обращение о проблеме Заказчика в сторону Исполнителя не зарегистрированное в системе учета Заказчика.
6. Заявка – обращение о проблеме Заказчика в сторону Исполнителя зарегистрированное в системе учета Заказчика. При регистрации обращения выдается его учетный номер в системе Заказчика.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Описание сервиса** | **Параметры сервиса** | **Уровень сервиса** | | | | **Комментарии** |
| **Время поддержки** | **KPI – целевое значение уровня сервиса, %** | **Алгоритм расчета KPI** | **Единицы измерения KPI** |
|  | Регистрация обращений от сотрудников Заказчика | Время от запроса до предоставления номера заявки и передача техническому специалисту для оказания удаленной поддержки | 24х7x364 | 98 | % запросов, зарегистрированных в течение 15 минут после обращения сотрудников Заказчика.  Формула расчета: 100 - количество просроченных запросов \* 100 / общее количество запросов | 15 минут | Номер заявки отправляется по электронной почте;  Технический специалист оказывает поддержку по телефону или удаленно по интернету |
|  | Реагирование на заявку, появление технического специалиста вне точки постоянного присутствия | Время от регистрации заявки до прихода технического специалиста по месту дислокации оборудования | 24х7x364 | 98 | % своевременного появления по месту дислокации оборудования технического специалиста от общего количества обращений за отчетный период.  Формула расчета: 100 - количество просроченных заявок \* 100 / общее количество заявок | 3 часа | Время реагирования распространяется на центры республик, областей и автономных округов РФ. |
|  | Время полного восстановления оборудования, устранения инцидента, включая замену деталей (в т.ч. сломанных по вине Заказчика) | Время от регистрации заявки до устранения поломки оборудования  Время предоставления подмены | 24х7x364 | 98 | % своевременного устранения поломки оборудования (время предоставления подмены) от общего кол-ва поломок за отчетный период  Формула расчета: 100 - количество просроченных заявок \* 100 / общее количество заявок | 24 часа | Подмена предоставляется в случае невозможности восстановления оборудования. |
|  | Время нахождения в ремонте на базе Исполнителя | Время нахождения (от доставки в сервисный центр Исполнителя до возврату Заказчику) в ремонте на базе Заказчика оборудования Заказчика | 24х7x364 | 98 | % своевременного ремонта оборудования Заказчика на базе Исполнителя от общего количества ремонтов за отчётный период  Формула расчета: 100 - количество единиц оборудования возвращенных заказчику после 7-ми дней \* 100 / общее количество оборудования бывшего в ремонте | 7 календарных суток | В течении этого периода Исполнитель обязан отремонтировать и доставить оборудование Заказчику |
|  | Плановое техническое обслуживание | Регулярность и полнота выполняемых работ | 8х5 | 98 | % своевременно проведенных профилактических работ от общего кол-ва оборудования Заказчика  Формула расчета: 100 - количество не обслуженного оборудования \* 100 / общее количество оборудования | Исходя из нагрузки на оборудование и его типа | Максимальная периодичность планового обслуживания:  От 5 до 30 дней |
|  | Доставка запасных расходных материалов вне точек постоянного присутствия | Время от регистрации заявки до доставки расходных материалов по месту дислокации Оборудования | 8х7 | 98 | % своевременных доставок от общего количества запросов на замену РМ  Формула расчета: 100 - количество просроченных заявок \* 100 / общее количество заявок | 2 дня | Организуется запас расходных материалов на Объектах(1 в аппарате 1 в запасе). Ответственный за хранение и контроль наличия минимального запаса – Заказчик |

**Проведение взаиморасчетов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Значение KPI (pf календарный месяц)** | **Штраф, % от суммы счета** | **Примечание** |
| <98%-90% | 0,5% |  |
| <90%-80% | 0,6% |  |
| <80%-70% | 1,5% |  |
| <70%-60% | 5% |  |
| <60% | 10% |  |

**Требования к качеству отпечатка**

- Разрешение для ч/б и цветной печати не менее 600х600 dpi;

- Скорость для ч/б печати должна составлять не менее 15 стр. в минуту после прогрева устройства при 5% заполнении страницы;

- Скорость для цветной печати должна составлять не менее 5 стр. в минуту после прогрева устройства при 5% заполнении страницы;

- Глубина цвета должна соответствовать заданному;

- На отпечатках не должно быть отмарывания, непропечатки, смазывания краски, тенения;

- На листе бумаги после печати не должно быть выщипывания волокон бумаги, масляных пятен и других загрязнений, разрывов, морщин, складок, загнутых углов и кромок бумаги;

- Отпечаток должен соответствовать заданному формату с отклонениями не более 1,5 мм с каждой стороны;  
- Косина отпечатка относительно листа бумаги не должна превышать 1 мм.