

Кому:
Исх.:



СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

Настоящий документ определяет услуги, оказываемые Исполнителем Заказчику и критерии качества оказываемого сервиса.

1. ОКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ

1.1. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по выполнению ИТ-функций для обеспечения работоспособности ИТ-систем согласно перечню объектов обслуживания, поддерживает работу программного обеспечения, расположенного на компьютерах Заказчика, и оказывает техническую поддержку сотрудникам Заказчика в рамках существующей инфраструктуры по запросу. Запрос на обслуживание может быть подан по телефону **8(499)1132086**, отправлен по электронной почте на адрес **info@alton.pro**.

1.2. Все работы в рамках данного соглашения осуществляются при помощи средств удаленного доступа через сеть Интернет за исключением действий, требующих личного присутствия представителей Исполнителя в офисе Заказчика.

1.3. Состав объектов обслуживания клиента, в рамках которого Исполнитель оказывает услуги, приведен в п.5 «Список обслуживаемого оборудования» данного договора. Изменения в составе или конфигурации ИТ-инфраструктуры Заказчика не попадают под действие настоящего соглашения и являются предметом отдельного договора. Исполнитель не вправе самостоятельно вносить изменения в ИТ-инфраструктуру Заказчика. Изменения, внесенные в ИТ-инфраструктуру по инициативе Заказчика, влекут за собой пересмотр настоящего соглашения вне зависимости от того, кем данные изменения были произведены.

1.4. В рамках данного соглашения услуги оказываются _____ с ____:____ до ____:____ часов.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ИТ-ФУНКЦИЙ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА.

2.1. Функции, связанные с обслуживанием персональных компьютеров:

- Организация рабочего места пользователя;
- Установка необходимого программного обеспечения (программное обеспечение; устанавливается исключительно с дистрибутивов Заказчика);
- Подключение к локальной сети;
- Настройка и конфигурирование программного обеспечения;

