

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЗАО «Восточный Ветер»

_____ Б. Г. Бубнов

« _____ » _____ 2019 г.

НАИМЕНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

ТИПОВОЙ

Регламент гарантийной технической поддержки и сопровождения

На 14 листах

Действует с «01» января 2019 г.

1. Термины и определения

Исполнитель – ЗАО «Восточный Ветер».

Заказчик – _____.

Стороны – _____ и ЗАО «Восточный Ветер».

Полное наименование автоматизированной системы — Программа для ЭВМ _____.

Таблица 1. Термины и определения.

Термин	Определение
Абонент	Конечный пользователь Сервиса Системы, либо объект БД, используемый Системой как объект анализа и обработки
БД	Базы данных, используемые Системой
Данные	Содержимое таблиц баз данных или файлов данных Системы, или параметры хранимых процедур баз данных Системы, или параметры исполняемых файлов Системы
Журнал службы технического сопровождения	Система Исполнителя для регистрации и учета Обращений Заказчика
Запрос информации	Запрос на получение дополнительных сведений, необходимых для обработки Обращения, направленный диспетчером службы технического сопровождения Исполнителя в адрес Заказчика по электронной почте
Инцидент	Незапланированное прерывание в работе Сервиса Системы, или возникновение ошибок в работе Сервиса Системы, или возникновение задержек в обработке данных. Отказ любого компонента программно-аппаратного комплекса Системы также является Инцидентом, даже если этот отказ еще никак не сказался на работе хотя бы одного из Сервисов Системы.
Критичность Инцидента	Категория, определяющая уровень критичности конкретного Инцидента для предоставления услуг Сервиса и его функциональных компонентов Абоненту или Пользователю.
Информационная поддержка	Разъяснение поведения Системы или описание последовательности действий Пользователя
Непрерывная работа	Круглосуточная ежедневная работа (без праздничных и выходных дней). Краткое обозначение – «7x24»
Обработка Обращения	Действия Исполнителя, вызванные фактом регистрации Обращения в Журнале службы технического сопровождения
Обращение	Устное сообщение, электронное письмо от имени Заказчика в адрес Исполнителя или регистрация тикета на веб-портале технического сопровождения Исполнителя. Устное Обращение должно быть обязательно продублировано письменным Обращением по электронной почте или регистрацией тикета на веб-портале. В Обращении Заказчик сообщает об Инциденте или запрашивает информационную поддержку, или запрашивает проведение работы с данными. Каждое Обращение имеет уникальный регистрационный номер в Журнале службы технического сопровождения
Патч	Частное обновление Системы
ПАК	Программно-аппаратный комплекс, состоящий из одной или нескольких Систем
Пользователь	Сотрудник Заказчика, который занимается эксплуатацией Системы
Проблема	Причина одного или нескольких инцидентов
Профилактические работы	Действия, которые Исполнитель проводит с Системой с целью обеспечения ее работоспособности и предупреждения Инцидентов
Работоспособность	Состояние Системы, при котором значения всех параметров,

Термин	Определение
	характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют требованиям технической документации
Рабочее время	Время в соответствии с режимом работы Исполнителя с понедельника по пятницу включительно, за исключением государственных праздников страны нахождения Исполнителя и в соответствии с производственным календарем страны нахождения Исполнителя. Краткое обозначение – «5x8»
Рапорт	Сообщение о восстановлении работоспособности Системы и/или завершении обработки Обращения, направленное специалистом службы технического сопровождения Исполнителя в адрес Заказчика по электронной почте
Сервис Системы	Услуга, оказываемая Системой одному или нескольким Пользователям с целью поддержания бизнес-процессов Заказчика, или автоматизация технологических процессов Заказчика
Система	Программное обеспечение и оборудование, принадлежащее Заказчику и используемое им в своей коммерческой деятельности, в отношении которого оказываются услуги по технической поддержке.
СПО	Системное программное обеспечение
Техническая поддержка	Комплекс действий, мероприятий и процессов Исполнителя, направленные на обеспечение Работоспособности Системы
Уведомление	Любое информационное сообщение, направленное диспетчером службы технического сопровождения Исполнителя в адрес Заказчика по электронной почте, за исключением Рапорта и Запроса информации. В частности, Уведомление может содержать информацию о факте восстановления работоспособности Сервиса Системы
Функциональный компонент Системы	Модуль Системы, предоставляемый Пользователю для выполнения задач по обслуживанию и эксплуатации Системы, например, АРМ администратора или система резервного копирования.

2. Объект технической поддержки.

- 2.1. Объектом технической поддержки является ПО Eastwind в составе следующих Систем.
- 2.1.1. <Продукт1> (расшифровка), маркетинговое описание, бизнес-процессы заказчика, поддерживаемые системой.
- 2.1.2. <Продукт2> (расшифровка), маркетинговое описание, бизнес-процессы заказчика, поддерживаемые системой.

3. Состав услуг технической поддержки

- 3.1. Техническая поддержка, осуществляемая в рамках договора, включает в себя следующие услуги.

Таблица 2. Перечень услуг Технической поддержки.

№	Наименование услуги	Описание услуги
1	Организация	Получение Исполнителем списка контактных лиц со стороны

№	Наименование услуги	Описание услуги
	взаимодействия сторон	Заказчика. Сознание личных кабинетов на портале Технической поддержки Исполнителя. Организация защищенных каналов для удаленного доступа
2	Регистрация и обработка Обращений	Прием и классификация Обращений дежурным специалистом службы технического сопровождения Исполнителя. Предоставление Рапорта
3	Восстановление Работоспособности Системы в случае Инцидента	Проведение специалистами Исполнителя необходимых работ по восстановлению Работоспособности системы в сроки, не превышающие нормативные, в соответствии с Приоритетом Инцидента с предоставлением итогового Рапорта и, при необходимости, отчета с Анализом корневых причин (RCA)
4	Оказание Информационной поддержки	Предоставление Исполнителем по запросу от Заказчика информации по вопросам, относящимся к Системе и её функционированию, и по вопросам взаимодействия Системы с внешней по отношению к ней средой
5	Оценка запросов на изменение функциональности Системы	Анализ и оценка целесообразности проведения дополнительных работ по изменению функционала Системы по запросу от Заказчика, либо по инициативе Исполнителя в целях выполнения обязательств по договору Технической поддержки
6	Мониторинг функционирования Системы	Сбор и анализ метрик производительности Системы автоматизированными средствами, формирование уведомлений об отклонениях в соответствии с моделью здоровья Системы
7	Превентивное техобслуживание	Периодический анализ текущего функционирования Системы специалистами Исполнителя и выработка рекомендаций по Оптимизации Системы
8	Проведение Профилактических работ	Проведение плановых работ, требуемых для обеспечения безотказного функционирования Системы и предотвращения Инцидентов
9	Оптимизация Системы	Проведение комплекса работ и мероприятий в соответствии с Запросами на изменение, сформированными либо в результате устранения Инцидента, либо в результате Превентивного техобслуживания, либо по событиям Системы мониторинга
10	Сопровождение СПО Системы	Администрирование и сопровождение Системы на уровне системного программного обеспечения

4. Требования к услугам Технической поддержки

4.1. Организация взаимодействия

- 4.1.1. Заказчик определяет контактное лицо из числа своих сотрудников для взаимодействия со службой технического сопровождения Исполнителя. Сведения о контактном лице – имя, фамилия, контактный адрес электронной почты и контактный номер телефона – Заказчик передает в службу технического сопровождения.
- 4.1.2. Контактное лицо Заказчика предоставляет Исполнителю список лиц, уполномоченных подавать Обращения в службу технического сопровождения Исполнителя. Для каждого уполномоченного лица указывается адрес электронной почты и номер мобильного телефона. Список или изменения к нему контактное лицо направляет в адрес службы технического сопровождения Исполнителя.
- 4.1.3. Сотрудники службы технического сопровождения Исполнителя создают личные кабинеты для сотрудников Заказчика, включенных в список п.4.1.2, на веб-портале

Технической поддержки Исполнителя с целью предоставления сотрудникам Заказчика инструмента для отслеживания жизненного цикла заявок, поданных в службу технического сопровождения Исполнителя.

- 4.1.4. Вся информацию касательно процесса оказания услуг по технической поддержке Исполнитель направляет в адрес контактного лица Заказчика по электронной почте.
- 4.1.5. При изменении контактной информации одной стороны вторая сторона ставится в известность об этом немедленно.
- 4.1.6. Взаимодействие контактного лица Заказчика и службы технического сопровождения Исполнителя проходит в устном или письменном виде посредством электронной почты или веб-портала.
- 4.1.7. Взаимодействие между Сторонами осуществляется в пределах состава услуг, приведённого в разделе 3.
- 4.1.8. Прием Обращения от уполномоченных сотрудников Заказчика может осуществляться либо по электронной почте, либо через круглосуточный телефон, либо через веб-портал Исполнителя.
- 4.1.9. Исполнитель направляет Рапорты по Обращениям в адрес отправителя Обращения.
- 4.1.10. Всю документацию по взаимодействию Сторон, в том числе электронную, Стороны обязуются хранить в течение трёх лет.

4.2. Регистрация и обработка Обращения

- 4.2.1. Контактное лицо или сотрудник, уполномоченный Заказчиком, формирует Обращение и отправляет его в службу технического сопровождения Исполнителя одним из способов, указанных в пункте 4.1.8.
- 4.2.2. Для единообразного понимания Сторонами возникшего Инцидента и для повышения оперативности принятия верных решений, Заказчик приводит в Обращении детальное и точное описание выполненных (произведенных) действий, ожидаемых результатов, полученных результатов с использованием АРМов администратора Системы и/или журналов Системы в соответствии с руководством Администратора Системы. Заказчику следует предоставить в распоряжение Исполнителя все сведения, которые помогут моделированию ситуации для достоверной идентификации причин Инцидента. Заказчику также следует описать последствия Инцидента, чтобы предотвратить их возможное влияние на другие компоненты Системы.
- 4.2.3. Для понимания Исполнителем сути вопроса и повышения скорости получения ответа при формировании обращения Заказчик использует термины, принятые в Системе (п.1), либо устоявшиеся термины или определения из предметной области Системы.
- 4.2.4. В случае если Заказчик оформляет Обращение без использования рекомендаций, изложенных в пунктах 4.2.2 и 4.2.3, то Исполнитель принимает Обращение в

Обработку, но риск увеличения продолжительности Обработки такого Обращения возлагается на Заказчика.

- 4.2.5. Исполнитель регистрирует Обращение в Журнале, присваивает ему идентификатор (номер Обращения) и высылает квитанцию о регистрации по электронной почте в адрес отправителя Обращения.
- 4.2.6. Запросы и дополнения, поступающие от Заказчика по Обращению, должны содержать номер Обращения.
- 4.2.7. После завершения обработки Обращения специалист службы технического сопровождения высылает в адрес отправителя Обращения Рапорт о завершении Обработки Обращения. Рапорт содержит результат обработки Обращения (резолуцию) и, возможно, дополнительную информацию.

4.3. Восстановление Работоспособности Системы в случае Инцидента

- 4.3.1. Действия Исполнителя по устранению Инцидента начинаются с момента регистрации Обращения в Журнале службы технического сопровождения после определения Приоритета на основе Критичности Инцидента (Таблица 4) и Влияния (Таблица 5) и проводятся по нормативам, указанными в Таблице 6.
- 4.3.2. Приоритет может быть определен Заказчиком самостоятельно на веб-портале технической поддержки Исполнителя, либо указан в тексте сообщения. В случае, если выставленный уровень не соответствует принятой системе классификации (Таблица 3), специалисты службы технического сопровождения Исполнителя имеют право по согласованию с Отправителем Обращения изменить уровень Критичности и Влияния в соответствии с терминологией, принятой на портале.
- 4.3.3. С целью оперативного выполнения действий по восстановлению работоспособности Системы после Инцидента приоритетов 1 или 2 сотрудники Исполнителя могут взаимодействовать с сотрудниками Заказчика напрямую, без использования Журнала службы технического сопровождения. Итоги работ фиксируются в Журнале по факту устранения Инцидента.
- 4.3.4. Если при обработке Инцидента приоритетов 1 или 2 Исполнителю требуется внести изменения в Систему, то такие изменения Исполнитель в праве проводить без согласования с Заказчиком.
- 4.3.5. Если установлено, что причины возникновения Инцидента лежат вне технических границ ответственности Исполнителя, то Исполнитель имеет право приостановить обработку Обращения до момента устранения Заказчиком этих причин.
- 4.3.6. Если в ходе проведения работ по Обращению установлено, что сценарий проведения соответствующих работ описан в Руководстве Администратора Системы, Исполнитель имеет право сослаться на соответствующий раздел Руководства без проведения работ собственными силами.
- 4.3.7. Если при обработке Инцидента Исполнителю требуется дополнительная информация от Заказчика, то Исполнитель делает соответствующий запрос Заказчику. Исполнитель имеет право приостановить обработку Обращения до момента получения дополнительной информации. При этом сроки обработки Инцидента, указанные в Таблице 6, увеличиваются на время предоставления дополнительной информации.
- 4.3.8. Исполнитель устраняет следующие последствия Инцидента: потерю или искажение данных, хранящихся в Системе.
- 4.3.9. Действия по устранению последствий Инцидента проводятся Исполнителем в рабочее время.

- 4.3.10. Факт устранения Инцидента фиксируется в Журнале службы технического сопровождения Исполнителя в форме Рапорта о восстановлении работоспособности Системы. Нормативные сроки восстановления указаны в Таблице 6.
- 4.3.11. По отдельному запросу от Заказчика Стороны, совместно или по отдельности, предпринимают попытки установить причину возникновения Инцидента. Итогом анализа является отчет с анализом корневых причин (RCA). Сроки проведения анализа указаны в Таблице 6.
- 4.3.12. По отдельному запросу от Заказчика Исполнитель проводит работы по устранению Проблемы в соответствии с рекомендациями, данными в отчете RCA в сроки, указанные в Таблице 6 в соответствии с процессом внесения Изменений в Систему.

4.4. Оказание Информационной поддержки

- 4.4.1. Информационная поддержка оказывается исключительно по вопросам, относящимся к Системе и её функционированию, и по вопросам взаимодействия Системы с внешней по отношению к ней средой в соответствии с режимом работы и нормативами, указанными в Таблице 6.
- 4.4.2. Информационная поддержка не оказывается по вопросам установки, настройки, использования и применения стороннего аппаратного и программного обеспечения, не входящего в поставку решения.
- 4.4.3. Информационная поддержка не оказывается по вопросам настройки и использования сетевой инфраструктуры, на которой функционирует Система.
- 4.4.4. Исполнитель не предоставляет для оказания Информационной поддержки выделенного сотрудника из числа специалистов Исполнителя.
- 4.4.5. Информационная поддержка не оказывается по вопросам внутреннего устройства Системы.

4.5. Оценка запросов на изменение функциональности Системы

- 4.5.1. Действия Исполнителя по обработке поступившего запроса на изменение выполняются в рабочее время.
- 4.5.2. Вопросы внесения изменений в прикладное программное обеспечение (подсистемы или Системы в целом) решаются специальной комиссией. Состав комиссии и регламент её работы определяется Исполнителем. Со стороны Заказчика в комиссию входит контактное лицо Заказчика.
- 4.5.3. Срок рассмотрения Обращения комиссией составляет не более четырнадцати календарных дней, исключая день регистрации Обращения в журнале. Возможность и срок выполнения работ по Обращению определяется комиссией.
- 4.5.4. Комиссия обладает безусловным правом определять возможность внесения изменений в прикладное программное обеспечение, а также последовательность (очерёдность и приоритет) их выполнения.
- 4.5.5. Решение комиссии относительно внесения изменений в Систему может быть одним из следующих:
 - 4.5.5.1. внесение изменений в прикладное программное обеспечение в рамках Договора технического сопровождения (в целях исправления дефектов Системы, Оптимизации работы имеющегося функционала Системы);
 - 4.5.5.2. внесение изменений в прикладное программное обеспечение вне рамок технического сопровождения, то есть по отдельному договору (разработка нового функционала Системы);
 - 4.5.5.3. отказ от внесения каких-либо изменений.

- 4.5.6. Изменения, которые Заказчик считает существенными, оформляются Заказчиком в документе «Техническое задание», который согласовывается и подписывается сторонами. Техническое задание считается согласованным, если от контактных лиц, указанных Заказчиком, поступили:
- 4.5.6.1. одобрение, с отсутствием замечаний, в сообщении электронной почты на электронный адрес службы технического сопровождения Исполнителя;
 - 4.5.6.2. подписанный оригинальный экземпляр технического задания.
- 4.5.7. Внесение изменений в Систему могут проводиться после выполнения согласованных сторонами технических условий и «Технического задания».

4.6. Мониторинг функционирования Системы

- 4.6.1. Сбор и анализ метрик производительности Системы автоматизированными средствами.
- 4.6.2. Первичное формирование Модели здоровья Системы на основе типового профиля нагрузки.
- 4.6.3. Формирование уведомлений об отклонениях в соответствии с моделью здоровья Системы посредством SMTP и SNMP.
- 4.6.4. Генерирование отчетов по аварийной сигнализации системы и их предоставление Заказчику.

4.7. Превентивное техобслуживание

- 4.7.1. Данный сервис состоит из проактивного мониторинга Системы и ее компонентов. Проактивный мониторинг осуществляется периодически, не менее одного раза в 3 месяца, посредством удаленного доступа специалистов Исполнителя в Систему Заказчика.
- 4.7.2. Услуга Превентивного техобслуживания включает в себя:
 - 1) Проведение запланированных процедур анализа данных мониторинга.
 - 2) Корректировка Модели здоровья Системы в случае выявления изменения профиля нагрузки.
 - 3) По результатам анализа текущей производительности Системы и прогнозирования изменения нагрузки в обозримом будущем Исполнитель предоставляет Заказчику обоснованные предложения по расширению аппаратного обеспечения Системы;

4.8. Проведение профилактических работ

- 4.8.1. Исполнитель имеет право проводить Профилактические работы в рабочее время, по согласованию с Заказчиком.
- 4.8.2. Заказчик вправе запретить проведение Профилактических работ, но Исполнитель не несет ответственности за сбои и аварии, по причине не проведения Профилактических работ.
- 4.8.3. Профилактические работы не должны продолжаться дольше 4 часов подряд в дневные часы и не больше 48 часов в год (с учетом отсутствия простоя услуги, предоставляемой Системой). Исполнитель обязан не позднее, чем за 15 дней уведомить Заказчика о предстоящем проведении профилактических работ.

4.9. Оптимизация Системы

- 4.9.1. Под Оптимизацией Системы понимается проведение комплекса работ и мероприятий в соответствии с Запросами на изменение, сформированными либо в результате устранения Инцидента, либо в результате Превентивного техобслуживания, либо по событиям Системы мониторинга.
- 4.9.2. Работы по Оптимизации должны производиться по Листу согласования, подписанному как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика.
- 4.9.3. Лист согласования должен содержать план проведения работ, состав участников, возможные риски, процедуру проверки функционирования Системы после проведения работ и процедуру отката в первоначальное состояние в случае, если работы прошли неудачно.

4.10. Сопровождение СПО Системы

- 4.10.1. Данная услуга содержит в себе Администрирование и сопровождение Системы на уровне системного программного обеспечения в составе:
 - 4.10.1.1. установка обновлений, официально выпущенных производителем, на программное обеспечение сторонних производителей, входящее в Систему, в случае если данные обновления необходимы для устранения существующих Проблем в Системе и не создают, в свою очередь, новых Проблем;
 - 4.10.1.2. анализ и выработка рекомендаций по устранению аппаратных Проблем.
- 4.10.2. В случае, если Заказчик в качестве СПО использует проприетарное ПО, Заказчик обеспечивает доступ Исполнителю к ресурсам технической поддержки данного ПО.

5. Классификация Обращений

- 5.1. Приоритет Инцидента определяется на основе параметров Критичность Инцидента и масштабом Влияния на пользователей Сервиса в соответствии с Таблицей 3. Запросу типа Информационная поддержка назначается приоритет 5.

Таблица 3. Критерии определения Приоритета Обращения

Уровень Критичности/ Уровень Влияния	Неотложный	Критический	Крупный	Небольшой
Полный	1	2	3	4
Массовый	2	3	3	4
Единичный	4	4	4	4

- 5.2. Критичность Инцидента Заказчик оценивает в соответствии с Таблицей 4 и указывает его в своем запросе в службу технического сопровождения.

Таблица 4. Критерии оценки Критичности Инцидента

Уровень Критичности	Случаи использования
---------------------	----------------------

Неотложный	Отказ в предоставлении Абоненту или Пользователю всего Сервиса Системы
Критический	Отказ в предоставлении Абоненту или Пользователю одной из функциональных возможностей Сервиса Системы
Крупный	Неисправность в работе Системы, не оказывающая критического влияния на использование Абонентом или Пользователем Сервиса Системы
Небольшой	Незначительная ошибка или минимальное ограничение по функционалу, не приводящие к потере производительности или снижению удобства пользования Сервисом
Информационная поддержка	Запрос информационной поддержки Пользователем, связанный с функционированием, настройкой, обслуживанием и администрированием Системы

5.3. Влияние Инцидента на пользователей Сервиса Заказчик оценивает в соответствии с Таблицей 5 и указывает его в своем запросе в службу технического сопровождения.

Таблица 5. Критерии оценки уровня Влияния Инцидента

Уровень Влияния	Случаи использования
Полный	Инцидент охватывает всех Пользователей Сервиса или его функционального компонента. Первичный анализ не позволяет выявить Абонентов, успешно использующих Сервис или функциональные компоненты Сервиса на момент Инцидента
Массовый	Инцидент охватывает значительную часть Абонентов или Пользователей Сервиса. По Инциденту зафиксировано не менее 5 однотипных отказов по различным Абонентам, либо ошибки функционирования прослеживаются в Журналах Системы в режиме реального времени.
Единичный	Инцидент зафиксирован по единичным Абонентам Сервиса, число которых не превышает 4.

5.4. В процессе обработки Обращения Стороны могут обсуждать и пересматривать критерии оценки приоритета Инцидента и изменять его по обоюдному согласию в любую сторону.

6. Нормативы и режим оказания услуг Технической поддержки.

6.1. Нормативы и режим оказания услуг, используемые при обработке Обращений, приведены ниже (Таблица 6).

6.2. Все временные показатели отсчитываются от момента получения Обращения службой технической поддержки Исполнителя.

6.3. По завершении восстановления служба технического сопровождения Исполнителя направляет в адрес отправителя Обращения соответствующее уведомление. Моментом отправки такого уведомления определяется продолжительность (время) восстановления.

Таблица 6. Нормативы и режим оказания услуг Технической поддержки

Услуги технической поддержки	Уровень обслуживания				
	1	2	3	4	5
Приоритет	1	2	3	4	5
Доступность обслуживания	7x24	7x24	5x8	5x8	5x8
Время ответа	15 минут	15 минут	15 минут	15 минут	30 календарных дней
Время восстановления	4 часа	6 часов	2 рабочих дня	5 рабочих дней	---
Подготовка отчета с анализом корневых причин (RCA)	1 календарный день	3 календарных дней	5 рабочих дней	10 рабочих дней	---
Реализация изменения. Устранение Проблемы	5 календарных дня	10 календарных дней	20 рабочих дней	30 рабочих дней	---

7. Эскалация проблем

7.1. В случае невыполнения нормативов, указанных в разделе 6, Заказчик может прибегнуть к эскалации проблемы путем направления обращения на более высокий уровень принятия решений в организации Исполнителя.

7.2. Определено три уровня эскалации:

7.3. Уровень руководителя службы технической поддержки Исполнителя. Телефон для обращений +7 343 336 77 05.

7.4. Уровень руководства компании. Заместитель технического директора. Телефон: +7 922 121 21 78.

7.5. Уровень высшего руководства. Технический директор. Телефон: +7 922 211 10 10.

7.6. Контактная информация по данным уровням эскалации сообщается Исполнителю аккаунт-менеджером при передаче внедренной Системы на техническую поддержку.

8. Объемы оказания услуг

Таблица 7. Объемы оказания услуг

№	Наименование услуги	Объем
1	Организация взаимодействия сторон	Не ограничено
2	Регистрация и обработка Обращений	Не ограничено
3	Восстановление Работоспособности Системы в случае Инцидента	Не ограничено

№	Наименование услуги	Объем
4	Оказание Информационной поддержки	100 человеко-часов/год
5	Оценка запросов на изменение функциональности Системы	Не ограничено
6	Мониторинг функционирования Системы	Не ограничено
7	Превентивное техобслуживание	30 человеко-часов/квартал
8	Проведение Профилактических работ	100 человеко-часов/год
9	Оптимизация Системы	Не ограничено
10	Сопровождение СПО Системы	Не ограничено

9. Дополнительные условия

9.1. На время действия Договора Заказчик обеспечивает Исполнителю, удаленный доступ к прикладному и системному программному обеспечению Системы. Услуги технического сопровождения оказываются удаленно из офиса Исполнителя.

9.2. Наличие удаленного доступа, упомянутого в п.9.1, означает, что всё оборудование с установленным на нем прикладным и системным программным обеспечением должно быть доступно для удаленного соединения посредством защищенного IPsec site-2-site канала по протоколам:

- SSH (Secure Shell);
- RDP (Remote Desktop Protocol) с правами администратора всех серверов комплекса;
- HTTP (HyperText Transfer Protocol);
- HTTPS (HyperText Transfer Protocol Secure);

9.3. Пропускная способность канала Заказчика должна составлять не менее 5 Мбит/с. Время отклика не более 100 мс. В случае отсутствия связи или падения ее качества ниже указанных характеристик по независящим от Сторон причинам нормативы на выполнение работ (см. раздел 6) увеличиваются на время восстановления связи.

9.4. Исполнитель имеет право приостановить техническое сопровождение программного продукта в случае, если Заказчик не организовал удаленный доступ согласно пункту 9.2.

9.5. В случае технической необходимости Заказчик имеет право отключать удаленный доступ, при этом Исполнитель имеет право приостановить обработку Обращений на время отсутствия удаленного доступа. Отключение доступа должно быть согласовано Заказчиком и Исполнителем заранее, но не позднее, чем за три рабочих дня до отключения.

9.6. Заказчик согласует с Исполнителем все вносимые по инициативе Заказчика изменения состава и конфигурации Системы, системного программного обеспечения, а также

сопряженного с Системой оборудования Заказчика, в том числе: сегмента локальной сети, в который включена Система; коммутационного оборудования; оборудования передачи данных; сети электропитания Системы. Согласование изменений конфигурации коммутационного оборудования и оборудования передачи данных выполняется только в том случае, если данные изменения касаются сопряжения оборудования с Системой.

9.7. В случае неисполнения, либо ненадлежащего исполнения Заказчиком требований, изложенных в пункте 9.6, и в случае, если это неисполнение привело к возникновению Проблемы, Исполнитель вправе выставить счет Заказчику за устранение возникшей в связи этим Проблемы.

9.8. В случае если для выполнения работ по Обращению Исполнителю требуются дополнительные сведения, диспетчер службы технического сопровождения высылает Заказчику запрос дополнительной информации. Заказчик должен ответить на запрос в течение срока, указанного в тексте запроса. Если срок ответа не указан в тексте запроса, то срок считается равным 30 календарным дням (не считая дня подачи запроса). Если Исполнитель в течение определённого срока не получил ответа на свой запрос, то работы по Обращению прекращаются.

10. Ответственность Исполнителя

10.1. Ответственность за техническое сопровождение:

10.1.1. Исполнитель несет ответственность за техническое сопровождение Системы в целом. Никакой компонент Системы – аппаратное обеспечение, системное программное обеспечение, прикладное программное обеспечение – не является отдельным самостоятельным объектом технической поддержки. Это означает, что:

10.1.1.1. Проблемы с компонентами Системы, не являющиеся Проблемами Системы в целом, устранению не подлежат;

10.1.1.2. Проблемы Системы, возникшие из-за Проблем с каким-либо определенным компонентом Системы, будут устраняться одним из следующих способов на усмотрение Исполнителя:

10.1.1.2.1. Модификацией компонента – источника Проблемы – при наличии такой возможности;

10.1.1.2.2. Установкой официальных обновлений на компонент – источник Проблемы, выпущенных его производителем, при наличии такой возможности;

10.1.1.2.3. Путем внесения изменений в конфигурацию и код других компонентов Системы;

10.1.2. Расширения Системы производится в рамках договора технического сопровождения без остановки функционирования сервиса в случаях, где это технически возможно. За аппаратное наращивание, требующиеся в данном случае, ответственность несет Заказчик;

10.2. Ответственность за проведение плановых работ.

Не менее чем за 3 дня до осуществления плановых работ, Исполнитель должен направить запрос в адрес контактного лица Заказчика (см. п. 4.1).

Запланированными работами являются работы по:

- Установке новых решений реализации и обходных решений
- Модернизации программного обеспечения
- Изменении конфигурации
- Установке патча

11. Ответственность Заказчика

- 11.1. Заказчик несет ответственность за возникновение Проблемы в следующих случаях:
- 11.1.1. Если причиной Проблемы являлось нарушение Заказчиком технических условий эксплуатации Системы;
 - 11.1.2. Если причиной Проблемы являлось несоблюдение Заказчиком пункта 11.4
 - 11.1.3. Если причиной Проблемы являлось изменение Заказчиком прикладного программного обеспечения Системы, выполненное не в соответствии с пользовательской документацией на Систему, а именно:
 - 11.1.3.1. Изменение (или попытка изменения) программного кода Системы;
 - 11.1.3.2. Изменение (или попытка изменения) конфигурации прикладного программного обеспечения Системы, за исключением использования стандартного функционала;
 - 11.1.3.3. Изменение (или попытка изменения) структуры данных Системы;
 - 11.1.3.4. Изменение (или попытка изменения) данных Системы;
 - 11.1.3.5. Выборка данных из баз данных, используемых Системой в работе в обход штатных средств Системы посредством прямого доступа к таблицам с использованием языка запросов соответствующей СУБД.
- 11.2. В случаях, описанных в п. 11.1., Исполнитель имеет право выполнять действия по работе вне рамок технической поддержки, т.е. по отдельному договору на платной основе.
- 11.3. Администратор Системы со стороны Заказчика обязан организовать процесс постоянного слежения за функционированием Системы.
- 11.4. Администратор Системы со стороны Заказчика самостоятельно контролирует работу оборудования, на котором функционирует Система. В случае обнаружения сбоев оборудования он самостоятельно предпринимает действия, необходимые для устранения сбоев оборудования и, если необходимо, уведомляет службу технического сопровождения Исполнителя о сбоях оборудования.
- 11.5. Инициатива расширения аппаратного, системного программного или прикладного программного обеспечения может исходить от Заказчика. Окончательное решение о расширении принимается совместно Исполнителем и Заказчиком.

12. Заключительные положения

- 12.1. Настоящий Регламент может быть изменён по согласованию сторон. Изменения закрепляются дополнительным соглашением.