1. **ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**
   1. **Прикладное Программное Обеспечение** (базовое программное обеспечение, программное обеспечение) **-** разработанное Исполнителем программное обеспечение, как без внесения каких-либо индивидуальных изменений, дополнений и доработок, так и с внесением в него Исполнителем индивидуальных изменений (доработок) для реализации бизнес-процессов Заказчика, или специальных требований Заказчика. Далее – ПО.
   2. **Стороннее программное обеспечение** (сопутствующее программное обеспечение) – программное обеспечение, использованное при создании ИС, разработанное не Исполнителем, и не поддерживаемое Исполнителем, например операционная система, средства управления базами данных, Java машина, и прочее.
   3. **Информационная Система**(ИС) – совместно функционирующие компоненты: прикладное программное обеспечение, разработанное Исполнителем; стороннее программное обеспечение; оборудование, на котором функционирует программное обеспечение; системы и сети передачи данных; необходимые корректные настройки всех перечисленных компонентов. Далее – ИС.
   4. **Внедрение ИС** – установка в соответствии с Техническим заданием, и (или) Системным проектом, ПО и стороннего программного обеспечения на сервер Заказчика, настройка ПО, стороннего программного обеспечения, оборудования, возможно - доработка ПО для реализации индивидуальных бизнес-процессов Заказчика, интеграция с иными системами Заказчика, первичное наполнение данными, Опытная эксплуатация ИС. Исполнитель при оказании услуг поддержки считает, что по завершении этапа Опытной эксплуатации, ИС соответствует заявленным параметрам, за исключением изложенных в протоколе выявленных недостатков.
   5. **Ошибка в прикладном программном обеспечении** – несоответствие поведения программного обеспечения изложенному в документации на программное обеспечение, появление сообщений об ошибках при выполнении документированных действий.

Неправильные настройки (включая создание новых отчетов, написания скриптов, создания или изменения деловых процедур) прикладного программного обеспечения, неисправности в сопутствующем программном обеспечении и его настройках, ошибки или неправильные настройки оборудования, линий связи, прочие ошибки, приводящие к появлению ошибок при работе информационной системы, не являются ошибками в прикладном программном обеспечении. Логика работы прикладного программного обеспечения, отличающаяся от предполагаемой Заказчиком и (или) не соответствующая действующим процедурам Заказчика, не являются ошибкой в прикладном программном обеспечении.

* 1. **Управление инцидентами и проблемами** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по поддержке информационной системы в исправном состоянии. Включает в себя действия по устранению инцидентов и проблем в ИС, восстановление работоспособности ИС, устранению выявленных ошибок в прикладном ПО, изменение настроек сопутствующего программного обеспечения и прикладного программного обеспечения для восстановления работоспособности ИС, установку обновлений и исправлений программного обеспечения, локализацию проблем в стороннем программном обеспечении, оборудовании и линиях связи, и иных услуг, не связанных с прикладными функциями информационной системы и изменению возможностей ИС.
  2. **Расширение и изменение возможностей ИС** – комплекс действий Исполнителя (процесс) по развитию и изменению прикладных функций информационной системы, включая предоставление обновлений версий ИС с дополнительными функциональными возможностями, разработку процессов, процедур, новых форм отчетов, написание скриптов, анализ действующих деловых настроек, и планирование их развития. Услуги включают установку решения, и (или) предоставление решения в виде описания последовательности необходимых действий, без установки на сервер Заказчика. Внесение изменений в настройки компонентов ИС, перенос ИС на иное программное обеспечение также являются услугами по изменению возможностей ИС.
  3. **Лимит (баланс) трудозатрат** – трудозатраты Исполнителя, в пределах которых предоставляются услуги процесса «Расширение и изменение возможностей ИС».
  4. **Запрос -** обращение Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.
  5. **Приоритет запроса** – классификация запросов по степени влияния изложенной в запросе задачи или проблемы на работоспособность информационной системы Заказчика. Приоритет запроса определяет выделяемые Исполнителем ресурсы для выполнения запроса. Условия и срок выполнения запроса Исполнителем зависят от приоритета запроса.
  6. **Класс обслуживания** - временной период доступности для Заказчика обработки и выполнения запросов в зависимости от приоритета запросов.
  7. **Стандартные рабочие дни** - рабочие дни, установленные действующим законодательством Российской Федерации.
  8. **Стандартные рабочие часы** – с 09 часов до 18 часов Московского времени.
  9. **Рабочие дни** – дни оказания услуг в соответствии с доступным Заказчику классом обслуживания.
  10. **Рабочие часы** – время оказания услуг в течение рабочего дня, в соответствии с доступным классом обслуживания.

1. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
   1. Запросы от Заказчика на поддержку принимаются только от его уполномоченных представителей. Список уполномоченных представителей Заказчика, прошедших тестирование на знание продукта, представляется Заказчиком вместе с подписанным экземпляром Договора. Количество уполномоченных представителей Заказчика не может превышать пяти человек. Форма списка для заполнения приведена в Приложении №3 к настоящему Договору.
   2. По окончании календарного каждого календарно квартала оказания услуг поддержки Исполнитель предоставляет Заказчику подписанный Исполнителем Акт оказанных услуг по утвержденной сторонами форме (Приложение №3) в двух экземплярах.
   3. В случае наличия у Заказчика замечаний к оказанным услугам, Заказчик обязан направить Исполнителю письменный перечень замечаний с предполагаемым сроком их устранения за подписью уполномоченного лица в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Акта оказания услуг. Претензии Заказчика не могут выходить за рамки доступного пакета программ поддержки согласно Спецификации **(Приложение №1)** и Описания услуг поддержки **(Приложение №2)**.
   4. В случае неполучения Исполнителем в срок указанный в п.4.3. замечаний к оказанным услугам, услуги за отчетный период считаются оказанными Исполнителем в полном объеме с надлежащим качеством и принятыми Заказчиком.
   5. Замечания к оказанным услугам Заказчик вправе отправить по электронной почте на адрес support@optisystems24.ru с обязательным последующим предоставлением оригинала.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
   1. За превышение сроков оказания услуг (время на выполнение запроса), указанных в Приложении №2, Исполнитель выплачивает Заказчику штраф в размере 0,2 % от приведенной к ежемесячной стоимости услуг за каждый случай просрочки выполнения запросов более чем на 15 (пятнадцать) процентов установленного времени выполнения запроса, за исключением случаев согласованного Сторонами увеличения срока выполнения. Ответственность за нарушение сроков времени реакции на запрос не распространяется в случае выполнения запроса в регламентированные сроки.
   2. Суммарный размер штрафа для Исполнителя в период действия настоящего Договора не может превышать 30% стоимости оказываемых по настоящему Договору услуг.
   3. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если запрос вызван проблемами, связанными с ошибочными действиями специалистов Заказчика неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.
   4. Штрафные санкции за превышение сроков выполнения запросов не применяются в случаях, если время выполнения запросов было увеличено по причине невыполнения Заказчиком условий оплаты согласно пункту 3.2. настоящего договора.
   5. Если Заказчик не исполнит своих обязательств по оплате в соответствии с пунктом 3.2. настоящего договора, то Исполнитель вправе потребовать уплаты Заказчиком штрафа за просрочку платежа в размере 0,1% от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки, но не более 30% от стоимости услуг по договору.
   6. Заказчик отвечает за достоверность предоставляемой Исполнителю информации, в случае предоставления заведомо недостоверной информации, повлиявшей на оказание услуг по настоящему Договору, или при непредоставлении затребованной Исполнителем информации, или при невыполнении рекомендованных Исполнителем действий, Заказчик лишается права предъявлять претензии Исполнителю по оказанным услугам.
   7. Положения настоящего Договора, предусматривающие уплату штрафных санкций, вступают в силу с момента предъявления Стороне, нарушившей условия Договора, письменного требования о начислении и уплате штрафных санкций Стороной, чье право было нарушено.
   8. Во все иных случаях, не предусмотренных настоящим Договором, за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
   9. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если ненадлежащее исполнение Сторонами обязанностей явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (согласно действующему законодательству РФ), которые начались после заключения Договора. Срок уведомления об указанных обстоятельствах – 14 (четырнадцать) календарных дней со дня начала и окончания их действия. Неизвещение или несвоевременное извещение об обстоятельствах непреодолимой силы, лишает соответствующую Сторону права на освобождение от ответственности за неисполнение обязательств по настоящему Договору.
   10. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 2 (двух) месяцев, каждая Сторона имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор, в этом случае ни одна из Сторон не обязана возмещать возникшие убытки другой Стороне.
   11. Заказчик обязуется не обращаться к сотрудникам Исполнителя, прямо привлеченных к выполнению/оказанию работ/услуг по настоящему Договору, с предложением о трудоустройстве к Заказчику в течение срока действия настоящего Договора и 12 (двенадцати) месяцев после прекращения Договора. Данное ограничение не распространяется на те случаи, когда сотрудники Исполнителя самостоятельно представили Заказчику резюме, обратились к Заказчику, откликнувшись на размещенную им вакансию либо были представлены Заказчику любым кадровым агентством или аналогичной организацией (службой).
   12. В случае нарушения пункта 5.11. настоящего Договора, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика выплаты Исполнителю компенсации, в размере 5 000 000,00 (Пять миллионов рублей 00 копеек) за каждого сотрудника, которому было сделано Заказчиком прямое предложение о трудоустройстве, в результате которого сотрудник был нанят на работу к Заказчику, в течение 10-ти рабочих дней с момента получения соответствующего документально подтвержденного требования.

**Перечень, описание и условия оказания услуг поддержки по доступному пакету программ поддержки и доступным дополнительным опциям**

***Перечень услуг, включенных в пакет программ поддержки «Основной»:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление инцидентами и проблемами** | | |
| Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС | **+** |
| Установка обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения | **―** |
| Предоставление доступа к базе знаний, содержащей статьи по порядку поиска и устранению инцидентов и проблем в ИС | **+** |
| Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных действиями сотрудников Заказчика | **+** |
| Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи | **+** |
| Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета | **+** |
| Администрирование СУБД | **―** |
| Проактивный контроль работоспособности ИС | **―** |
| Проактивное администрирование СУБД | **―** |
| **Расширение и изменение возможностей ИС** | | |
| Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений | **+** |
| Разработка изменений функций и настроек ИС, без изучения процессов и настроек, реализованных в ИС**#** | **+** |
| Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС # | **+** |
| Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы # | **+** |
| Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы # | **+** |
| Изменение технических настроек программного обеспечения ИС # | **+** |
| Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение # | **+** |
| Проверка корректности выполнения функции или функций системы, по запросу # | **+** |
| **Управление проектом поддержки информационных систем** | | |
| Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов | **+** |
| Предоставление доступа в личный кабинет заказчика в информационной системе управления запросами | **+** |
| Предоставление доступа к автоматизированным отчетам в информационной системе управления запросами | **+** |
| Предоставление периодических отчетов и отчетов по требованию о ходе выполнения проекта поддержки | **―** |

**Примечание:**

+ включено в состав пакета «Основной»

**―** не предоставляется в составе пакета «Основной»

# предоставляется в рамках лимита трудозатрат

Услуги предоставляются при наличии возможности подключения, обеспечивающего прямой доступ до серверов, на которых установлены компоненты поддерживаемой ИС.

**Описание и условия предоставления доступных услуг поддержки, включая дополнительные опции**

1. ***Включенные в состав пакета «Основной»:***
   1. **Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС**

Исполнитель обеспечивает:

* + 1. восстановление работоспособности ИС в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов;
    2. устранение возникающих в ИС инцидентов и (или) проблем в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов.

Условия предоставления:

* + 1. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;
    2. в случае, если неработоспособность ИС, инцидент или проблема в ИС вызваны неправильными или ошибочными действиями сотрудников Заказчика, или ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройками, Исполнитель восстанавливает работоспособность ИС в соответствии с условиями предоставления услуг «Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика», «Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи».
  1. **Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников Заказчика**

Данная услуга предусматривает:

* + 1. восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС, связанных с неправильными, или ошибочными действиями сотрудников Заказчика, в фиксированные сроки в соответствии с системой приоритетов и доступным классом обслуживания.

Условия предоставления:

* + 1. услуга предполагает удаление или исключение неправильно выполненных сотрудниками Заказчика действий, для обеспечения работоспособности ИС. Разработка и применение правильных решений, вместо ошибочно выполненных сотрудниками Заказчика, производится в рамках услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС»;
    2. услуга не распространяется на информацию, хранящуюся и обрабатываемую в ИС;
    3. сохранность информации от потери обеспечивает Заказчик, путём выполнения операции резервного копирования и восстановления данных;
    4. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения.
  1. **Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи**

Исполнитель при предоставлении услуги обеспечивает:

* + 1. диагностику и локализацию места возникновения инцидента, или причин, вызвавших инцидент;
    2. в случае, если инцидент или проблема вызваны ошибками в сопутствующем программном обеспечении (операционная система, СУБД, WEB-сервер, и прочие), и (или) их настройками, а также неисправностью аппаратного обеспечения и линий связи, определяет принадлежность инцидента к одному из указанных компонентов ИС;
    3. доставку Заказчику информации о принадлежности инцидента к сопутствующему программному обеспечению, оборудованию или линиям связи.

Условия предоставления:

* + 1. устранение инцидентов, при наличии технической возможности, производится Исполнителем в рамках процесса «Расширение и изменение возможностей ИС»;
    2. классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе «Период и сроки выполнения запросов» настоящего приложения;
  1. **Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета**

Исполнитель в рамках услуги обеспечивает:

* + 1. анализ причин возникновения инцидентов и проблем, устраненных при предоставлении соответствующих услуг;
    2. предоставление заказчику краткого отчета о выявленных причинах инцидента, и предпринятых для устранения действиях.

Условия выполнения:

* + 1. отчет предоставляется в рамках выполнения запроса по устранению инцидента в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и текущим приоритетом запроса.
  1. **Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний**

Исполнитель предоставляет:

* + 1. круглосуточный доступ к базе знаний по методам определения причин инцидентов и устранения инцидентов и проблем в информационной системе, методам восстановления работоспособности информационной системы;
    2. круглосуточный доступ к базе знаний по внесению изменений и расширению возможностей информационной системы – созданию новых отчетов, изменению или созданию новых деловых процедур, изменению настроек сопутствующего программного обеспечения.

Условия предоставления:

* + 1. Исполнитель имеет право вместо предоставления доступа к базе знаний, или дополнительно к предоставлению доступа к базе знаний, для отдельных программных продуктов оказывать консультации по возможностям прикладного программного обеспечения. Консультации оказываются только в пределах содержащейся в документации к программному обеспечению информации. Консультации не предполагают ответов на вопросы «как…», «почему….», разработку решения проблем и (или) задач, изучения состава, конфигурации и функций информационной системы Заказчика, написания скриптов, сценариев изменения функций и настроек информационной системы и (или) описания порядка выполнения этих действий, изучения любых действий Заказчика, обучения сотрудников Заказчика.
  1. **Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС**

**Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы**

**Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы**

Исполнитель в рамках услуги, на основании запроса Заказчика, обеспечивает:

* + 1. предварительный аудит действующих настроек и процедур ИС, определение возможности выполнения, выполнение запроса и доставку решения Заказчику;

Условия предоставления:

* + 1. решение может быть как установлено на сервер Заказчика Исполнителем, так и предоставлено в виде текстов скриптов, описания плана действий и(или) шагов по изменению настроек;
    2. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в главе настоящего приложения «Учет трудозатрат при предоставлении услуг»;
    3. время выполнения согласовывается дополнительно.
  1. **Изменение технических настроек программного обеспечения ИС**

Исполнитель обеспечивает:

* + 1. изменение технических настроек программного обеспечения ИС, связанных с взаимодействием с сопутствующим программным обеспечением и оборудованием ИС;
    2. изменение технических настроек сопутствующего программного обеспечения ИС, например, настроек используемого системой WEB-сервера, параметров Java-машины и прочих.

Условия предоставления:

* + 1. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в главе настоящего приложения «Учет трудозатрат при предоставлении услуг».
  1. **Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение**

Исполнитель обеспечивает:

* + 1. перенос ИС на иное аппаратное обеспечение Заказчика, по запросу Заказчика.

Условия предоставления услуги:

* + 1. предоставление услуги лимитировано трудозатратами исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в главе настоящего приложения «учет трудозатрат при предоставлении услуг».
  1. **Проверка корректности выполнения отдельной функции системы**

Исполнитель по запросу Заказчика обеспечивает:

* + 1. проверку корректности выполнения одной или нескольких функций ИС с изучением текущих настроек ИС, анализом действий сотрудников Заказчика, изучением лог-файлов и иной необходимой информации;
    2. предоставление краткого отчет о результатах проверки, в рамках запроса на проведение анализа.

Условия предоставления услуги:

* + 1. предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в главе настоящего приложения «Учет трудозатрат при предоставлении услуг».
  1. **Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов**

Исполнитель обеспечивает прием запросов на поддержку по указанным в регламенте каналам связи, обработку и диспетчеризацию запросов, документирование процесса выполнение запросов.

* 1. **Предоставление доступа в личный кабинет Заказчика в информационной системе управления запросами**

Исполнитель предоставляет круглосуточный доступ Заказчику в личный кабинет ИС управления запросами.

1. ***Период и сроки выполнения запросов***

Для пакета «Основной», если не приобреталась повышающая класс обслуживания опция, установлен класс обслуживания – в стандартные рабочие дни с 09 до 18 часов Московского времени (8\*5\*2).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Класс обслуживания\*** | **Приоритет запроса** | **Период приема запроса** | **Период обработки запроса** | **Период выполнения запроса** | **Время реакции на запрос, рабочих часов** | **Время на выполнение запроса, не более** |
| **8\*5\*2** | 1 | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 0,3 | 2 часа |
| 2 | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 0,3 | 4 часа |
| 3 | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 2 | 3 рабочих дня |
| 4 | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 2 | 10 рабочих дней |

**\*Примечание:** Первая цифра обозначения класса обслуживания– рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дни (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

* 1. по согласованию с Заказчиком время предоставления решения может быть увеличено;
  2. время ожидания действий Заказчика по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Заказчика по требованию Исполнителя, время подтверждения Заказчиком выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса;
  3. при не предоставлении Заказчиком удаленного доступа к системе, время на выполнения запросов может быть увеличено;
  4. при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией ИС Заказчиком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено;
  5. при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении, Исполнитель в период и в сроки, установленные приобретенным классом обслуживания, производит локализацию инцидента или проблемы, если из описания найденных ошибок следует, что они обусловлены ошибкой в программном обеспечении, предоставляет Заказчику временное решение (при приоритете 1 и 2), формирует требование производителю прикладного программного обеспечения на устранение ошибки. Производитель прикладного программного обеспечения устраняет выявленную ошибку в течение 20 стандартных рабочих дней. Исправление ошибки включается в очередное обновление версии программного обеспечения..
  6. **Приоритеты запросов:**
* Приоритет 1. ИС полностью неработоспособна
* Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности ИС в целом
* Приоритет 3. Снижение производительности ИС, неработоспособность одной или нескольких функций ИС.
* Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения

1. ***Услуги, оказываемые при доступности дополнительных опций*** 
   1. **Опция «Класс обслуживания 24\*7\*2»**

Опция повышает класс обслуживания для следующих услуг компонента «Управление инцидентам и проблемами»:

* + 1. Восстановление работоспособности ИС
    2. Устранение инцидентов в ИС
    3. Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников заказчика
    4. Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи
    5. Установка обновлений и исправлений версий

Период обработки и сроки выполнения запросов, в зависимости от приоритета, при повышении класса обслуживания:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Класс обслуживания** | **Приоритет запроса** | **Период приема запроса** | **Период обработки запроса** | **Период выполнения запроса** | **Время реакции на запрос, рабочих часов** | **Время на выполнение запроса, не более** |
| **24\*7\*2** | 1 | 24\*7 | 24\*7 | 24\*7, | 0,3 | 2 часа |
| 2 | 24\*7 | 24\*7 | 24\*7, | 0,3 | 4 часа |
| 3 | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 2 | 3 рабочих дня |
| 4 | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 8\*5, 09:00-18:00 МСК | 2 | 10 рабочих дней |

* + 1. **Примечание:** Первая цифра временных параметров – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дней (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

* + 1. по согласованию с Заказчиком время предоставления решения может быть увеличено;
    2. время ожидания действий Заказчика по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Заказчика по требованию Исполнителя, время ожидания установки обновлений на сервер Заказчика, время подтверждения Заказчиком выполнения запросов не входят во время на выполнение запроса;
    3. при не предоставлении Заказчиком удаленного доступа к системе время на выполнения запросов может быть увеличено;
    4. время на выполнение запросов в случае невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, увеличивается на время от даты поступления запроса до даты погашения Заказчиком задолженности по оплате;
    5. при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией Системы Заказчиком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено.
    6. при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении, Исполнитель в период и в сроки, установленные приобретенным классом обслуживания, производит локализацию инцидента или проблемы, если из описания найденных ошибок следует, что они обусловлены ошибкой в программном обеспечении, предоставляет заказчику временное решение (при приоритете 1 и 2), формирует требование производителю прикладного программного обеспечения на устранение ошибки. Производитель прикладного программного обеспечения устраняет выявленную ошибку в течение 20 стандартных рабочих дней. Исправление ошибки включается в очередное обновление версии программного обеспечения.

Приоритеты запросов:

* Приоритет 1. Система полностью неработоспособна
* Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом
* Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы.
* Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

1. ***Учет трудозатрат при предоставлении услуг, пакет «Основной»***
   1. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления инцидентами и проблемами» не производится.
   2. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления проектом поддержкиИС» не производится.
   3. При предоставлении услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС», Исполнитель учитывает все трудозатраты, за исключением трудозатрат по услугам:
      1. Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями
      2. Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений
   4. Учет трудозатрат по дополнительным опциям к пакету программ Основной не производится, за исключением опции:
      1. Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, при предоставлении услуг по которой трудозатраты учитываются.
   5. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, ограничены приобретаемым Заказчиком объемом (балансом) трудозатрат. Необходимый объем трудозатрат возможно приобрести как при заключении договора поддержки, так и пополнить в любой период действия договора поддержки.
   6. Услуги, трудозатраты по которым учитываются, предоставляются только при положительном балансе трудозатрат. Все иные услуги, предусмотренные пакетом программ поддержки, предоставляются при любом балансе трудозатрат. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, сопровождается списанием затраченных на выполнение трудозатрат из баланса трудозатрат.
   7. Исполнитель выполняет запросы трудоемкостью не более 2 часов без согласования трудозатрат с Заказчиком, при больших предполагаемых, или рассчитанных трудозатратах Исполнитель выполняет процесс согласования, при наличии возможности определения необходимых трудозатрат. Минимальное учитываемое время на выполнение одного запроса 30 минут.
   8. Приобрести дополнительные часы работы исполнителя возможно в любой период времени, в том числе при покупке пакета.
   9. Исполнитель имеет право, для упрощения расчета и отображения учитываемых трудозатрат, использовать вместо учитываемых трудозатрат специальную единицу – балл. 8 баллов соответствуют 1 часу учитываемых трудозатрат.
   10. Неиспользованные в период действия договора трудозатраты переносятся на следующий период при продлении договора поддержки, или на новый договор.
2. ***Прочие условия***
   1. При невыполнении Заказчиком обязательств по оплате, время выполнения всех запросов увеличивается на время невыполнения Заказчиком обязательств по оплате, оказание иных услуг, включая услуги по дополнительным опциям, увеличивается на время, требуемое Заказчику для исполнения обязательств по оплате.