

ПРОГРАММА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ООО «ИНДАСОФТ»

I. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПО

Техническая поддержка распространяется на функционал ПО, описанный в технической документации, поставляемой вместе с версией ПО. Техническая поддержка осуществляется службой технической поддержки Исполнителя в рамках настоящего договора.

Техническая поддержка включает в себя инцидентную поддержку и предоставление новых версий ПО, выпущенных в период действия договора технической поддержки.

1. Инцидентная поддержка:

- 1.1. Под инцидентом понимается любое событие, не являющееся частью нормального функционирования ПО (в соответствии с предоставленным объемом прав на использование ПО), которое привело к нарушению их использования.
- 1.2. Каждому зарегистрированному инциденту службой технической поддержки Исполнителя присваивается уникальный номер и приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки, стандартные нормы времени реакции и планового решения. Приоритет инцидента определяется на основании степени и характера воздействия.
- 1.3. В журнале учета инцидентов регистрируются: описание инцидента, наименование ПО, влияние проблемы на систему, инициатор вопроса, уникальный номер и присвоенный приоритет. Информация о регистрации инцидента направляется инициатору по электронной почте.
- 1.4. Правила формирования приоритета при регистрации инцидента:

Степень воздействия описывает влияние инцидента на бизнес-процессы заказчика

Степень воздействия	Описание
Высокая	Серьезные сбои, нарушающие использование всей системы в целом или отдельных ее служб, ведущие к нарушению непрерывности критичных бизнес-процессов Конечного пользователя
Средняя	Сбой не останавливает работу системы, но часть функций приложения работает некорректно, что ведёт к нарушению непрерывности некритичных бизнес-процессов Конечного пользователя
Низкая	Сбой, влияющий на удобство работы с системой или снижающий эффективность ее использования для Конечного пользователя

Критичный бизнес-процесс – совокупность взаимосвязанных мероприятий или работ с использованием программного обеспечения, приостановка и нарушение которых ввиду инцидента влияют (могут повлиять) на выполнение Конечным пользователем своей основной деятельности.

Характер воздействия описывает периодичность возникновения инцидента

Характер воздействия	Описание
Постоянный	Проблема наблюдается постоянно
Периодический	Проблема наблюдается периодически
Разовый	Проблема наблюдалась разово

Приоритет инцидента на основании степени и характера воздействия определяется в соответствии с таблицей.

Приоритет инцидента		Степень воздействия		
		Высокая	Средняя	Низкая
Характер воздействия	Постоянный	Критический	Высокий	Средний
	Периодический	Высокий	Средний	Низкий
	Разовый	Средний	Низкий	Планируемый

- 1.5. Под временем реакции понимается количество рабочих часов службы технической поддержки Исполнителя, прошедших с момента отправки инцидента в службу поддержки Исполнителя до момента регистрации инцидента в журнале инцидентов.
- 1.6. Под временем обработки инцидента понимается количество рабочих часов службы технической поддержки Исполнителя, прошедших с момента регистрации инцидента в журнале до предоставления решения инициатору. Из этого времени исключается время ожидания ответов инициатора на запросы дополнительной информации для обработки инцидента.

Приоритет инцидента	Время реакции в рабочих часах	Плановое время обработки инцидента в рабочих часах
Критический	1	20
Высокий	1	40
Средний	1	80
Низкий	1	160
Планируемый	1	Согласуется всеми участниками ТП

- 1.7. В процессе обработки инцидента приоритет может быть изменён на основании дополнительной информации, полученной по заявке.
- 1.8. В процессе обработки инцидента могут быть выявлены ошибки в работе ПО. Под ошибкой понимается несоответствие фактического поведения ПО поведению, предусмотренному в документации на ПО, устойчиво воспроизводимое в

определенных условиях и не обусловленное неправильными настройками, действиями пользователя или другими внешними факторами.

1.9. В процессе обработки инцидента могут быть выявлены новые требования к работе ПО, незаявленные в документации. В этом случае служба технической поддержки Исполнителя уведомляет инициатора заявки и Куратора от Исполнителя для формирования общего решения и изыскания ресурсов для реализации необходимых требований в рамках отдельного договора и закрывает заявку.

1.10. В процессе обработки инцидента могут быть выявлены вопросы, требующие детального анализа проектного решения инициатора и оказания консалтинговых услуг по функциональным возможностям ПО, а также интеграции ПО в проектное решение, в частности:

- доработка и консультации по работе форм отчетности, мнемосхем, алгоритмов расчета (включая работу математического аппарата ПО – солверов);
- консультации по настройке и конфигурированию интерфейсов взаимодействия с внешними информационными системами;
- корректировка программного кода, который реализован представителями заказчика;
- обучение специалистов предприятия работе с функциональными возможностями.

В этом случае служба технической поддержки Исполнителя уведомляет инициатора заявки и Куратора от Исполнителя для формирования общего решения и изыскания ресурсов для оказания необходимых консультаций в рамках отдельного договора и закрывает заявку.

1.11. Плановое время обработки может отличаться от приведенных значений в п. 1.6 в случаях: обнаружения ошибок ПО; невозможности воспроизвести на полигоне Исполнителя ситуацию, приведшую к возникновению инцидента; непредоставления инициатором информации, необходимой для выработки решения по снятию инцидента.

1.12. Инцидент считается решенным, если предоставлена рекомендация, позволяющая устранить сбой и восстановить нормальное использование ПО. Рекомендация может включать предоставление «обходного пути».

1.13. Инициатору направляется письменное уведомление с рекомендациями по устранению сбоя. Инцидент закрывается по согласованию с его инициатором или при отсутствии ответа в установленные сроки. Стандартный срок ответа инициатора по решению инцидента – 5 дней, может быть увеличен в зависимости от объема необходимого тестирования.

1.14. Все ошибки в ПО, обнаруженные в процессе оказания поддержки, регистрируются Исполнителем и исправляются в рамках планируемых внутренних работ.

1.15. По результатам планирования исправления ошибок в ПО специалисты технической поддержки по запросу Инициатора уведомляют о сроках выполнения необходимых работ.

1.16. Инцидентная поддержка оказывается без каких-либо ограничений по количеству инцидентов в период действия технической поддержки.

1.17. В перечень услуг инцидентной поддержки не входит установка версий ПО или иных пакетов обновления ПО, а также проверка и/или демонстрация работоспособности предоставленного решения на площадках заказчика.

2. Порядок предоставления обновлений ПО

- 2.1. Расширение функциональности, появление новых возможностей и улучшения ПО приводят к выходу новых версий.
- 2.2. Исполнитель информирует Заказчика о выходе новых версий ПО путем размещения соответствующей информации на официальном сайте Исполнителя в разделе «Новости компании ИндаСофт» (<https://indusoft.ru/about/news/obnovlenie-po/>). Для оперативного получения информации о выходе новых версий ПО ответственный специалист Заказчика должен оформить подписку на рассылку уведомлений и новостей на официальном сайте Исполнителя в разделе «Подписаться на новости» (<https://indusoft.ru/subscription/>). В уведомлении указывается перечень изменений, внесенных в ПО.
- 2.3. По письменному запросу ответственного специалиста Заказчика ответственный специалист Исполнителя размещает запрошенные новые версии ПО на корпоративном файловом хранилище Исполнителя и предоставляет Заказчику защищенный доступ к данному файловому хранилищу для получения обновлений. Заказчик имеет право получать обновления для всего ПО, на которое он приобрел право на использование и имеет активный договор на техническую поддержку соответствующего ПО.
- 2.4. В пакет обновления версий ПО входят:
 - ПО в доступном для установки на площадку Заказчика виде;
 - Пакет документации, содержащий описание функциональных возможностей ПО и инструкции различного уровня взаимодействия с системой;
 - Перечень требований к программно-аппаратному комплексу площадки Заказчика;
 - Перечень изменений, проведенных исполнителем в период разработки новой версии.
- 2.5. Обновления для ПО, поставленного Исполнителем и не являющегося разработкой Исполнителя (базы данных, операционные системы и т.д.), не выполняются.

II. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ЗАКАЗЧИКА В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

1. Для исполнения положений настоящего Договора и оперативного решения возникающих вопросов Заказчик и Исполнитель назначают сотрудников, координирующих работу специалистов Заказчика и Исполнителя в рамках оказываемых услуг по настоящему Договору:
 - Ответственный специалист Исполнителя: Фиофанов Валентин Валерьевич, +7 (499) 300-99-87, valentin.fiofanov@indusoft.ru
 - Ответственный специалист Заказчика: _____, тел.: _____, электронная почта: _____.
2. Обращения в службу технической поддержки Исполнителя осуществляются путем направления запроса уполномоченными сотрудниками Заказчика, имеющими необходимую квалификацию, подтвержденную сертификатом о прохождении курсов администрирования соответствующего программного обеспечения не более чем двухгодичной давности, согласно перечню ниже:

ФИО	Должность	E-mail	Телефон
-----	-----------	--------	---------

Стороны обязуются письменно уведомлять друг друга об изменениях в перечне уполномоченных сотрудников и ответственных специалистов Заказчика и Исполнителя.

- При обращении необходимо указать информацию, идентифицирующую Заказчика (наименование организации, инициатор вопроса, код договора на техническую поддержку), данные об используемом программном обеспечении (наименование системы, наименование программного обеспечения, номер версии), описание возникшей проблемы (суть проблемы, влияние, цель устранения проблемы), а также приложить соответствующую информацию для оперативного анализа сотрудниками службы технической поддержки, такую как полные логи (серверные и клиентские, файлом целиком), основные конфигурационные файлы, используемые версии БД, а также снимки экранных форм и описание события, после которого возникла проблема (опционально).

Запросы в службу технической поддержки направляются:

- по электронной почте: support@indusoft.ru

- Запрос в службу технической поддержки, направленный по электронной почте, должен быть оформлен по утвержденной форме запроса в службу технической поддержки:

Форма запроса в службу технической поддержки

Наименование поля	Описание поля
Тема заявки	
Наименование системы	
Наименование и версия ПО, с которым связана проблема	
Код договора на техническую поддержку (F..XXX)*	
Конечный пользователь (площадка/предприятие)	
Проблема (вопрос, требование)	
Описание влияния проблемы на работу пользователей/системы (вопроса, требования)	
Степень воздействия	
Характер воздействия	
Желаемый результат решения проблемы (вопроса, требования)	
Перечень прилагаемых файлов	
Информация об инициаторе (Наименование компании, ФИО, должность, контактные данные)	

* код договора передаётся после заключения договора на техническую поддержку

- Рассмотрение заявок, не подходящих под классификацию инцидент или запрос на обновление версии, и сроки их решения согласуются Исполнителем и Заказчиком индивидуально по каждой заявке.

6. Заявки в техническую поддержку принимаются Исполнителем только от Уполномоченных сотрудников Заказчика. После открытия запроса дальнейшее взаимодействие может осуществляться напрямую между назначенными сотрудниками Исполнителя и Заказчика.
7. В случае возникновения чрезвычайных нештатных ситуаций запрос может быть сделан уполномоченному сотруднику Исполнителя по непредусмотренным текущим регламентом каналам связи, однако не позднее 8 часов заявка должна быть продублирована по электронной почте по установленной форме. Плановое время реакции в этом случае исчисляется с момента отправки заявки по электронной почте.
8. Прием заявок на обработку инцидентов осуществляется круглосуточно в режиме 24/7. Обработка и анализ заявок специалистами службы технической поддержки Исполнителя осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (время московское).
9. Под модификацией ПО понимается, включая, но не ограничиваясь, изменение, переименование, перенос и удаление любых файлов ПО, за исключением файлов, по отношению к которым указанные действия предусмотрены документацией на ПО.
10. Исполнитель не может гарантировать устранение технических проблем, выявленных в ходе использования ПО, если такие проблемы возникли в результате:
 - модификации ПО, за исключением случаев связанных с установкой патчей и обновлений по рекомендации службы технической поддержки;
 - изменения настроек, изменения состава, запуска и остановки приложений и другого вмешательства в работу ПО лицами, не прошедшими обучение и не имеющими достаточной квалификации для обслуживания ПО;
 - несанкционированного доступа к ПО;
 - повреждения ПО злоумышленниками или компьютерными вирусами;
 - несоблюдения Заказчиком требований к аппаратному и программному обеспечению платформы, на которой эксплуатируется ПО;
 - неисправности и некорректной работы аппаратного и программного обеспечения платформы, на которой эксплуатируется ПО;
 - использования ПО не по прямому назначению;
 - использования ПО на одной аппаратной платформе с программными продуктами, для которых такое использование не было согласовано с Исполнителем.