Регламент №1-5
оказания услуг поддержки
информационной системы от
01.07.2019 г.

1. **Термины и определения**

1.1. Запрос - обращение Заказчика к Исполнителю для получения услуг поддержки.

1.1.Подача Запроса - операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю.

1.2.Зарегистрированный Запрос - Запрос, которому Исполнитель присвоил регистрационный номер.

1.3.Обработка запроса – процесс, выполняемый Исполнителем с момента получения запроса на поддержку от Заказчика до подтверждения о принятии к выполнению от ответственного за выполнение запроса инженера Исполнителя.

1.4.Открытый Запрос - Запрос, для которого выполняется процесс исполнения Запроса.

1.5.Ответ на Запрос (далее по тексту Ответ) - действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком задачи, проблемы.

1.6.Доставка Ответа - операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику.

1.7.Завершенный запрос – Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел доставку ответа, но Заказчик не подтвердил выполнение.

1.8.Закрытый Запрос - Запрос, выполнение которого подтверждено Заказчиком. Никакие действия с закрытым запросом не выполняются.

1.9.Удаленный Доступ – постоянный или ограниченный Заказчиком доступ специалистов Исполнителя к системе Заказчика через Интернет.

1.10. Уполномоченные представители Заказчика – сотрудники Заказчика, имеющие право подавать запросы на поддержку и (или) контролировать предоставление услуг поддержки. Заказчик предоставляет Исполнителю, и поддерживает в актуальном состоянии, список уполномоченных представителей Заказчика.

2. **Условия исполнения обязательств по поддержке.**

2.1.Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре поддержки, в течение указанного календарного периода поддержки.

2.2.Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретенной Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

2.3.Исполнитель при предоставлении услуг поддержки считает, что по завершении этапа Опытной эксплуатации и (или) подписания акта сдачи – приемки ИС в промышленную эксплуатацию, ИС Заказчика соответствует заявленным параметрам, за исключением изложенных в протоколе испытаний недостатков, и все требуемые Заказчиком изменения, устранение инцидентов, и прочие работы и услуги выполняются и предоставляются по условиям договора поддержки.

2.4.В целях оптимизации исполнения обязательств по поддержке Заказчик обязуется, по запросу Исполнителя, предоставить Исполнителю удаленный доступ к ИС Заказчика с административными привилегиями.

2.5.В случае непредоставления удаленного доступа время выполнения запросов может быть увеличено.

2.6.Запросы на поддержку принимаются только в том случае, если они поданы уполномоченными представителями Заказчика.

Внимание: уполномоченным представителям Заказчика предоставляется удаленный доступ к личной странице Заказчика в системе управления запросами Service Desk Исполнителя, что позволяет им выполнять действия с запросами на поддержку.

Внимание: уполномоченные представители Заказчика имеют право подачи запросов на изменение настроек поддерживаемой ИС, действия со статусами запросов на поддержку. Актуальная информация об уполномоченных представителях Заказчика позволит избежать несанкционированного внесения изменений в находящуюся в промышленной эксплуатации ИС Заказчика. Заказчик обязан незамедлительно сообщить Исполнителю о необходимости исключить или включить в список уполномоченных представителей собственных сотрудников, при возникновении такой необходимости.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Услуги поддержки предоставляются по запросам Заказчика, за исключением предоставляемых периодически услуг, в случае их приобретения.

3.2. Услуги поддержки оказываются удаленно.

3.3. Доставка запросов на поддержку, регистрация запросов

3.3.1. Каналы доставки запросов на поддержку:

- Посредством собственной страницы Заказчика в автоматизированной информационной системе Service Desk Исполнителя (ИС SD).
- По адресу электронной почты поддержки support@gran-soft.ru.

3.3.2. Использование любых отличных от перечисленных каналов доставки запросов на поддержку не предполагает регистрацию и выполнение запросов.

3.3.3. Реквизиты доступа к ИС SD высылаются каждому уполномоченному представителю Заказчика с инструкцией по использованию ИС SD.

3.3.4. Заказчик при подаче запроса на поддержку придерживается правила - **одному запросу соответствует одна проблема (вопрос)**, для четкой идентификации проблемы или вопроса при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

3.3.5. Заказчик при подаче запроса на поддержку посредством собственной страницы в автоматизированной информационной системе SD или по адресу электронной почты Исполнителя предоставляет информацию:

- наименование организации, номер договора на поддержку, контактное лицо (его номер телефона и адрес электронной почты);
- наименование системы, требующей поддержки;
- полное описание проблемы (задачи), включающее: версию и наименование используемого ПО, массовость проявления проблемы, описание действий Заказчика, в результате которых возникла проблема, необходимые для пояснения проблемы (задачи) скриншоты и (или) лог-файлы, предпринятые Заказчиком для решения действия, иную необходимую информацию;
- предполагаемый приоритет проблемы;

3.3.6. Идентификация возможности выполнения запроса производится по номеру Договора на поддержку.

3.3.7. Запрос обрабатывается при действующем Договоре на поддержку, в определенные приобретенным классом обслуживания дни, часы и сроки, и при соответствии требуемых услуг приобретенным.

3.3.8. Запросы на поддержку принимаются только от уполномоченных представителей Заказчика.

3.3.9. Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Исполнитель сообщает инициатору запроса номер, присвоенный запросу при регистрации.

3.4. Выполнение запросов на поддержку

3.4.1. Зарегистрированный запрос выполняется в период и в сроки, согласно системе приоритетов и установленным временным параметрам приобретенного класса обслуживания.

3.4.2. Запросы выполняются удаленно.

3.4.3. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются.

3.4.4. При выполнении зарегистрированного запроса обмен информацией представителей Заказчика с выполняющим запрос специалистом Исполнителя возможен только с применением электронной почты (адрес сообщит выполняющий запрос специалист Исполнителя), или системы Service Desk Исполнителя (наиболее оперативный и предпочтительный вариант).

3.4.5. При выполнении запросов контакты специалистов Исполнителя с представителями Заказчика по телефону не предусмотрены.

3.4.6. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации Исполнителя и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя, для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем.

3.4.7. В случае неполучения ответа от инициатора запроса в течение 21 стандартного

рабочего дня, Исполнитель вправе завершить запрос с формулировкой: «ответ от клиента не получен», и с указанием выполненных на данный момент действиях. Уведомления инициатору запроса с просьбой предоставить дополнительную информацию, направляются Исполнителем еженедельно.

3.4.8. В случае, если запрос вызван проблемами или ошибками в программном обеспечении, не разработанном Исполнителем, Исполнитель приложит все силы для выполнения запроса, но не гарантирует предоставление решения.

3.4.9. В случае, если запрос вызван проблемами или ошибками в оборудовании, Исполнитель не гарантирует предоставление решения, ограничиваясь анализом возникших проблем и сообщением Заказчику необходимых для устранения проблемы сведений.

3.4.10. В случае выявления ошибок в прикладном ПО, разработанном Исполнителем, Исполнитель самостоятельно выполняет координацию получения от производителя прикладного ПО обновления с устраненной ошибкой, тестирование решения и предоставления решения Заказчику.

3.4.11. При возникновении необходимости доступа специалистов Исполнителя к ИС Заказчика, Заказчик по просьбе Исполнителя предоставляет затребованные права. Заказчик имеет право контролировать действия специалистов Исполнителя при доступе к системе. После устранения проблемы предоставление выданных прав доступа прекращается, реквизиты доступа могут быть изменены Заказчиком.

3.4.12. Если Ответ Исполнителя на Запрос Заказчика зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то Исполнитель обязуется поставить Заказчика в известность.

3.4.13. Доставка Ответа. Для Доставки Ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению Исполнителя, могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, Удаленный Доступ к серверу Заказчика, а также любые другие способы доставки.

3.4.14. Предоставление и установка обновлений и (или) исправлений прикладного программного обеспечения на сервер Заказчика для выполнения запросов с третьим или четвертым приоритетами выполняется не чаще, чем предусмотрено приобретенным пакетом программ поддержки, время и дата выполнения операции установки согласовываются с Заказчиком.

3.4.15. Установка обновлений программного обеспечения на сервер Заказчика или перезагрузка системы для выполнения запросов со вторым приоритетом производится в согласованное с Заказчиком время.

3.4.16. Установка обновлений программного обеспечения на сервер Заказчика, перезагрузка системы, остановка системы для выполнения запросов с первым приоритетом выполняется без согласования времени осуществления данных действий с Заказчиком.

3.5. **Выполнение доработок** для реализации изменившихся в процессе эксплуатации требований Заказчика выполняется в следующей последовательности:

3.5.1. Исполнитель определяет возможности выполнения доработки;

3.5.2. Исполнитель и Заказчик проводят предварительное согласование требований к доработке;

3.5.3. На основании согласованных предварительных требований Исполнитель определяет предварительные трудозатраты на выполнение необходимой доработки, в диапазоне от минимально до максимального значения;

3.5.4. Заказчик подтверждает или отклоняет предварительно определенные трудозатраты на выполнение доработки;

3.5.5. При несогласии Заказчика с выполнением доработки на предварительно определенных условиях, запрос на доработку завершается, трудозатраты Исполнителя на предварительную тарификацию не учитываются;

3.5.6. При согласии Заказчика с выполнением доработки на предварительно определенных условиях, Исполнитель определяет точные трудозатраты и срок выполнения доработки (срок выполнения доработки определяется исходя из ранее запланированных работ разработчиков, сроков тестирования выполненной доработки, и не совпадает с трудозатратами на выполнение доработки);

3.5.7. Заказчик подтверждает или отклоняет окончательный вес в баллах доработки и срок выполнения;

3.5.8. При несогласии Заказчика с выполнением доработки на представленных условиях доработка не выполняется, трудозатраты Исполнителя по точной тарификации доработки учитываются;

3.5.9. При согласии Заказчика с выполнением доработки на представленных условиях доработка выполняется;

3.5.10. В случае изменения Заказчиком требований к доработке после определения Исполнителем точных трудозатрат, но до момента согласования этого параметра Заказчиком, (п.3.5.6.), Исполнитель производит новую точную тарификацию;

3.5.11. В случае изменения Заказчиком требований к доработке после согласования Заказчиком точных трудозатрат (п.3.5.7.), измененные требования не учитываются Исполнителем. Для реализации изменений открывается новый запрос на доработку;

3.5.12. Исполнитель по собственному усмотрению, при тарификации не требующих значительных затрат на определение точных трудозатрат требуемой доработки, может не выполнять пункты 3.5.2. – 3.5.5., и при несогласии Заказчика с выполнением доработки на определенных условиях, запрос на доработку закрывается, трудозатраты Исполнителя на предварительную тарификацию не учитываются;

3.5.13. Точная тарификация, выполнение доработок производится Исполнителем при положительном балансе трудозатрат;

3.5.14. Предоставление обновлений прикладного обеспечения с внесенными выполненными доработками производится Исполнителем с периодичностью, определяемой приобретенным Заказчиком пакетом программ поддержки;

3.5.15. Исполнитель имеет право отказать в выполнении доработки в случае негативного воздействия данной доработки на производительность как программного обеспечения, так и ИС.

3.6.Предоставление услуг процесса Расширение и изменение возможностей ИС

3.6.1. Услуги предоставляются после предварительного согласования с Заказчиком трудозатрат на выполнение.

3.6.2. Запросы с предполагаемыми трудозатратами менее 2 часов выполняются без предварительного согласования.

3.6.3. Для предварительного согласования с Заказчиком Исполнитель предоставляет диапазон возможных трудозатрат на выполнение, от минимальных до максимальных.

3.6.4. При несогласии Заказчика с предварительной тарификацией, выполнение запроса прекращается.

3.6.5. При согласии с предварительной тарификацией, запрос выполняется.

3.6.6. При выполнении сложных запросов на изменения, Исполнитель имеет право определить срок выполнения запроса. Определение срока выполнения производится в установленные классом обслуживания сроки.

3.6.7. При выполнении запросов на устранение инцидентов (перерывов в работоспособности ИС или части ИС) Исполнитель выполняет работы без согласования трудозатрат с Заказчиком, с трудозатратами до двух часов. При превышении указанных трудозатрат Исполнитель производит согласование дальнейших трудозатрат.

3.7.Порядок предоставления услуг при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении

3.7.1. Исполнитель собственными силами координирует локализацию инцидентов, вызванных ошибками в прикладном программном обеспечении, передачи задачи на устранение ошибки производителю прикладного программного обеспечения, получение обновления или исправления версии с устраненной ошибкой, и установки обновления или исправления на сервер Заказчика.

3.7.2. Время предоставления обновления или исправления прикладного программного обеспечения с устраненной выявленной ошибкой определяется в соответствии с условиями предоставления услуг производителя прикладного программного обеспечения.

3.8.Завершение запроса и закрытие запроса

3.8.1. Завершенный запрос. После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

3.8.2. Закрытие Запроса. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 календарных дней, запрос считается закрытым.

3.8.3. Никакие действия с закрытым запросом невозможны, кроме просмотра и учета в отчетах.

3.8.4. Запрос, перешедший в состояние Закрыт, считается выполненным в полном объеме, с надлежащим качеством, и принятым Заказчиком.

4. Распределение зон ответственности при эксплуатации системы

4.1. При предоставлении услуг поддержки Исполнитель придерживается следующего распределения зон ответственности:

Компонент эксплуатации ИС	Распределение зон ответственности при эксплуатации системы		
	Заказчик	**Исполнитель**	**Производитель используемого в ИС программного обеспечения и оборудования**
Поддержка конечных пользователей информационной системы	Консультации для конечных пользователей, предоставление прав доступа пользователям. Поддержка рабочих мест пользователей в исправном состоянии. Внесение информации в информационную систему, составление и предоставление необходимых отчетов и иной информации и результатов обработки информации в ИС.	Устранение инцидентов, возникающих у пользователей ИС.	
Устранение инцидентов и проблем в ИС	Контроль работоспособности, генерация запросов на поддержку, устранение выявленных неисправностей в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи. Договорные отношения с Исполнителем и производителями сопутствующего ПО и оборудования, поставщиками услуг связи.	Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС, предоставление обновлений прикладного ПО с устраненными выявленными ошибками, установка обновлений, локализация инцидентов, связанных с ошибками в стороннем ПО и оборудовании, линиях связи.	Предоставление новых версий сопутствующего программного обеспечения
Внесение изменений в функциональные возможности ИС	Опрос конечных пользователей ИС о необходимости	Совместное с Заказчиком формирование	Согласование требований к доработке

	внесения изменений, Формирование требований на внесение изменений (совместно с Исполнителем), принятие выполненного Исполнителем изменения, информирование пользователей ИС об изменениях.	требований к внесению изменений, изучение реализованных в системе процедур и функций для определения возможности внесения требуемого изменения, создание сценария выполнения изменения, выполнение изменения и установка на сервер Заказчика. При выполнении доработок ПО – хранение доработок и их учет при предоставлении обновлений и исправлений версий ПО. Предоставление обновлений и исправлений прикладного ПО с дополнительными функциональными возможностями. Изменение настроек прикладного ПО для функционирования системы с учетом установленных изменений.	Определение сроков и стоимости выполнения доработки. Выполнение доработки. Тестирование доработки на стенде. Хранение выполненных доработок. Учет выполненных доработок при подготовке и предоставлении обновлений и новых версий ПО. **Выполняется Исполнителем** при условии приобретения Заказчиком опции выполнения доработок к программе поддержки производителя прикладного программного обеспечения
Администрирование СУБД, используемого системой	Хранение резервных копий данных. Предоставление резервной копии Исполнителю для восстановления данных. Договорные отношения с производителем СУБД, в том числе о поставке обновлений.	**Зона ответственности Заказчика.**	Устранение ошибок в программном обеспечении, предоставление новых версий программного обеспечения. **Выполняется производителем СУБД**
Поддержка сопутствующего программного обеспечения	Контроль работоспособности. Договорные отношения с производителем, в	Диагностика и локализация неисправностей в системе, вызванных	Устранение ошибок в программном обеспечении,

	том числе о поставке обновлений. Изменение настроек и конфигурации. Установка операционной системы в стандартной конфигурации в случае ее полного уничтожения.	ошибками в сопутствующем программном обеспечении. Администрирование используемого WEB-сервера, Java машины	предоставление новых версий. **Выполняется производителем сопутствующего программного обеспечения**
Аппаратное обеспечение, линии связи	Поддержка в работоспособном состоянии. Договорные отношения с производителем аппаратного обеспечения, услуг связи об обслуживании Поддержка внутренних линий связи в исправном состоянии.	При наличии технической возможности локализация неисправностей в системе, вызванных ошибками в аппаратном обеспечении и линиях связи	Ремонт или замена аппаратного обеспечения. **Выполняется производителем аппаратного обеспечения.** Устранение неисправностей в внешних линиях связи.
Информационная безопасность	Формирование политики ИБ, Администрирование, контроль		

Утверждаю,
Генеральный директор _____/Федотовская Ю.С