

Регламент по Внедрению АСМТ

Для удобства в Регламенте используются следующие термины и понятия:

Версия ПО - состояние конкретного продукта ПО, предназначенное для использования всеми клиентами Подрядчика (то есть являющееся серийным) и характеризующееся номером версии ПО.

Внедрение – комплекс работ (услуг) по установке, настройке, подключению, интеграции, тестированию, запуску в эксплуатацию, адаптации, модификации и прочее комплекса программного обеспечения «ST МОБИЛЬНАЯ ТОРГОВЛЯ» (далее «АСМТ», «ПО»).

Дистрибьютор (Дистрибьютор Заказчика) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым у Заказчика заключено дистрибьюторское соглашение на распространение продукции либо договор поставки.

Индивидуальная доработка - это осуществлённая Подрядчиком модификация ПО по инициативе Заказчика, предназначенная для использования исключительно Заказчиком и не входящая в Версию ПО. Индивидуальные доработки выполняются по отношению к конкретной Версии ПО, Подрядчик не гарантирует их работу при переходе Заказчика на новую Версию ПО. Исключительное право на результат интеллектуальной деятельности, который может возникнуть в результате осуществления индивидуальной доработки, принадлежит Правообладателю ПО. В таком случае Правообладатель получает право реализовать функциональность Индивидуальной доработки в новых Версиях ПО, при этом исключительные права на новые Версии ПО будут полностью принадлежать Правообладателю.

Источник/приемник данных (или Источник данных) - одна запись в справочнике «Дистрибьюторы» ПО ST Чикаго Центрального модуля, которая относится к одной УС, осуществляющей обмен данными с одним Центральным модулем. Если одной УС, осуществляющей обмен данными с одним Центральным модулем, соответствуют несколько записей в справочнике «Дистрибьюторы», то каждая такая запись считается отдельным Источником/приёмником данных.

Ошибка ПО - инцидент, сопровождающийся сбоем при запуске или зависанием ПО и не связанный с неправильной эксплуатацией ПО Заказчиком, неисправностью оборудования и ПО сторонних производителей и их настройками.

Площадка (Площадка Заказчика) - место оказания услуг по Внедрению и услуг технической поддержки, на котором функционирует учетная система (далее – УС). Одна Площадка соответствует одному Источнику/приёмнику данных и одной УС.

ПО сторонних производителей - программы в виде сервисов (онлайн-сервисов), и/ или программы / комплекс программ для ЭВМ, исключительные права на которые не принадлежат Правообладателю – ООО «Системные технологии».

Система - комплекс, состоящий из ПО и технических средств, с содержащейся в нем информацией, и обеспечивающий ее обработку при помощи информационных технологий и технических средств, внедряемый, используемый и поддерживаемый в рамках Проекта SFA (Проект автоматизации и мониторинга процесса дистрибуции Продукции Заказчика).

Центральный модуль - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя сервера, ПО Подрядчика, а также ПО сторонних производителей, необходимое для функционирования ПО Подрядчика.

1. ЗАКАЗЧИК:

1.1. Заказчик определяет сотрудников, на которых возлагаются следующие обязанности:

- обеспечивать демонстрацию ПО соответствующего участка учета специалистам Подрядчика;
- предусмотреть в своих рабочих планах время на приемку работ (услуг) по Внедрению;
- своевременно тестировать внедренное ПО для поиска ошибок при приемке и опытной эксплуатации ПО.

1.2. Заказчик назначает руководителя проекта, который обязан:

- координировать взаимодействие сотрудников Заказчика и специалистов Подрядчика;
- отвечать за подготовку претензий и замечаний к ПО и качеству работ (услуг) по Внедрению;
- составлять письменные претензии к ПО и качеству работ (услуг) по Внедрению, подписывать их и передавать Подрядчику;
- в случае необходимости, организовывать тестирование ПО силами Заказчика;
- вести переговоры от лица Заказчика с руководителем проекта Подрядчика.

1.3. Заказчик издает приказ или распоряжение любого вида, которое обязывает заинтересованных сотрудников (пользователей ПО):

- своевременно оказывать помощь специалистам Подрядчика в поиске и классификации Ошибок ПО;
- вести записи в любой форме о возникших проблемах в эксплуатации и тестировании ПО, позволяющих выявить ошибку.

2. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО УСТАНОВКЕ (ИНСТАЛЛЯЦИИ), НАСТРОЙКЕ, ПОДКЛЮЧЕНИЮ, ИНТЕГРАЦИИ, ТЕСТИРОВАНИЮ, ЗАПУСКУ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ, АДАПТАЦИИ ПО НА ПЛОЩАДКАХ ЗАКАЗЧИКА, ДИСТРИБЬЮТОРОВ ЗАКАЗЧИКА СИЛАМИ ПОДРЯДЧИКА (далее – Работы).

- 2.1. Работы проводятся на Площадках Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика. Точный адрес проведения Работ указывается в соответствующей спецификации. Не менее чем за 3 (три) рабочих дня до начала выполнения Работ Заказчик по электронной почте извещает ответственного сотрудника Подрядчика о том, что достигнута готовность Площадки Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика в соответствии с настоящим Приложением к проведению Работ.
- 2.2. До начала Работ, если применимо, Заказчик обеспечивает в установленный срок торговых представителей (далее – ТП) автоматизируемой Площадки моделями персональной портативной ЭВМ (далее – ППЭВМ), прошедшими тестирование Подрядчиком на совместимость с ПО мобильной части комплекса «ST-Мобильная торговля» (тестирование проводится Подрядчиком в течение 5 рабочих дней с момента предоставления ППЭВМ), Sim- картами (с положительным балансом и имеющими доступ в сеть ИНТЕРНЕТ) в необходимом количестве и резервом в размере не менее 10%. При наличии ограничений по работе мобильного интернета на Площадке Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика с определенным провайдером, sim-карты должны быть именно этого провайдера услуг сотовой связи. Поставщик услуг мобильной связи должен быть единым для всех ТП Площадки Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика.
- 2.3. Заказчик обеспечивает присутствие ключевых для проекта со стороны Заказчика и Дистрибьютора Заказчика лиц (ТП, операторы, супервайзеры, ИТ-специалисты). Информировует сотрудников о плане проведения Работ, их задачах, сроках выполнения, обеспечивает контроль выполнения этих задач.
- 2.4. Заказчик обеспечивает сопоставление товаров в учетной системе (далее – УС) Площадки и создание организационной структуры Дистрибьютора в ПО ST Чикаго, а также составление маршрутов для торговых агентов Дистрибьютора. Заказчик предоставляет доступ к Системе для пользователей Дистрибьютора с соответствующими ролями и правами.
- 2.5. При проведении работ с осуществлением выезда на Площадку Заказчика, Дистрибьюторов Заказчика, Заказчик обязуется предоставить специалистам Подрядчика рабочие места по количеству работников Подрядчика, осуществляющих Внедрение АСМТ. Оснащение каждого рабочего места: стол, стул, доступ к внутренней сети Площадки в объеме, достаточном для внедрения ПО, доступ к сети Internet, телефон, дополнительные розетки (сетевые фильтры) по количеству ППЭВМ. Заказчик обязуется обеспечить специалистам Подрядчика беспрепятственный доступ на территорию Площадки, при необходимости выдать им соответствующие временные пропуска. Заказчик обязуется провести указанные мероприятия, а также выполнить требования, к приезду специалистов группы внедрения Подрядчика к месту проведения работ.
- 2.6. Заказчик и Подрядчик к моменту начала Работ должны согласовать ПРОГРАММУ И МЕТОДИКУ ИСПЫТАНИЙ СИСТЕМЫ.

- 2.7. После установки ПО Заказчик обязуется исключить несанкционированный доступ третьих лиц к ПО.
- 2.8. Работы, требующие остановки эксплуатации Системы, могут быть проведены только после согласования с Заказчиком, с указанием срока, на который такая остановка может потребоваться.
- 2.9. После завершения Работ Подрядчик и Заказчик совместно проводят приемку-сдачу Работ в соответствии с условиями договора между Заказчиком и Подрядчиком.
- 3. НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КОМПЛЕКСА РАБОТ (СО СТОРОНЫ ЗАКАЗЧИКА).**
- 3.1. Выслать заполненную карточку по каждой Площадке (форма предоставляется Подрядчиком).
- 3.2. Обеспечить наличие на ЭВМ супервайзера, оператора и ответственного лица на Площадке со стороны Заказчика выхода в интернет, наличие наушников и микрофона. Перед проведением удаленных консультаций через интернет должна быть проверена исправность оборудования, возможность подключения к программе, которая будет использоваться для консультаций.
- 3.3. В случае Внедрения ПО ST Шаттл Заказчик обязуется предоставить удалённый доступ к компьютерам, на которых будет устанавливаться ПО и выделить IT специалиста, который поможет в разрешении возникающих проблем: с настройкой прав учетной записи ОС для установки ПО; с настройкой подключения к УС; с установкой модуля интеграции; с настройкой автоматического обмена данными; с предоставлением доступа из локальной сети к ресурсам Подрядчика. Подготовить оборудование для установки ПО. Обеспечить круглосуточный доступ в Интернет для рабочей станции, на которой будет установлено ПО для автоматического обмена данных с УС (учетной системой). У рабочей станции должны быть открыты необходимые порты на прием и передачу данных (список портов предоставляется Подрядчиком). В случае невозможности предоставления удаленного доступа выделить IT специалиста, готового к выполнению задач от специалиста Подрядчика на этапе удаленного внедрения.
- 3.4. В случае внедрения ПО ST Репликатор Заказчик обязуется настроить автоматическую отправку данных посредством email или загрузки данных на ftp сервер Подрядчика. Email и данные для доступа на ftp сервер предоставляются Подрядчиком отдельно.
- 3.5. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется по запросу от Подрядчика предоставлять отчеты из УС Площадки для проведения сверки между данными из УС Площадки и данными в Системе. Формат отчетов предоставляется Подрядчиком.

- 3.6. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется не менять платформу, версию и конфигурацию УС, месторасположение файла рабочей базы данных (далее – БД), процессы учета в части передаваемой информации до момента окончания работ по договору, заключенному между Заказчиком и Подрядчиком. Если данные условия будут нарушены Заказчиком, то Подрядчик вправе в одностороннем порядке приостановить работы по Внедрению. Заказчик обязуется подтвердить и принять уже проведенные работы до момента приостановки Работ, подписав Акт. Дальнейшие работы оцениваются Подрядчиком отдельно и оформляются отдельным дополнительным соглашением.
- 3.7. Подготовить (выделить) ИТ-специалиста на Площадке, готового к консультациям, и после прохождения консультаций, готового выполнять задачи от Службы технической поддержки, необходимые для восстановления работоспособности Системы после сбоя.
- 3.8. Если Заказчик, Дистрибьютор Заказчика осуществляет учет продаж в своей системе по товарам линеек Заказчика от нескольких юридических лиц, то процессы учета и настройки конфигурации УС для этих юридических лиц должны быть идентичными. Если данное условие будет нарушено Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика и такое нарушение приведет к необходимости дорабатывать алгоритмы интеграции, дополнительные работы Подрядчика будут оплачены Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика отдельно.
- 3.9. При проведении работ (услуг) по Внедрению в случае, если разработка алгоритмов интеграции между комплексом «ST Мобильная торговля» и УС Заказчика, выполняется силами Подрядчика, то Стороны руководствуются следующим порядком работы:
- 3.9.1. Подрядчик направляет Заказчику, Дистрибьютору Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания договора между Сторонами (далее – Договор) документ «Требования к алгоритмам интеграции» (далее - Требования) по электронной почте на адрес, указанный в Договоре.
- 3.9.2. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика должен согласовать полученные Требования в течении 3 (трех) рабочих дней, о чем обязуется известить Подрядчика ответным письмом по электронной почте на адрес, указанный в Договоре.
- 3.9.3. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней после согласования Требований обязуется:
- 3.9.3.1. Согласовать внесение изменений в конфигурацию УС (или предоставить возможность внесения изменений сотрудникам Подрядчика), добавив объект конфигурации типа Справочник (предоставляется Подрядчиком), предназначенный для хранения служебной информации о соответствии объектов в ПО ST Чикаго объектам в УС Заказчика, Дистрибьютора Заказчика, и добавив в конфигурацию фрагмент

программного кода, обеспечивающий автоматическое выполнение обмена данными между УС и ПО ST Чикаго (в случае Внедрения ПО ST Шаттл);

3.9.3.2. Согласовать внесение изменений в конфигурацию своей УС (или предоставить возможность внесения изменений сотрудникам Подрядчика), добавив фрагмент программного кода, обеспечивающий автоматическое выполнение обмена данными между УС и ПО ST Чикаго (в случае Внедрения ПО ST Репликатор);

3.9.3.3. Предоставить Подрядчику резервную копию базы данных и конфигурационных файлов своей УС на FTP или другим способом по согласованию Сторон. Параметры доступа к FTP (адрес сервера, логин, пароль) предоставляются Подрядчиком отдельно.

3.9.4. В случае, если Заказчик, Дистрибьютор Заказчика в указанный срок не выполняет условия п.3.9.3 Регламента, то Подрядчик вправе приостановить работы/услуги по Договору до момента полного устранения Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика обстоятельств, затрудняющих работу Подрядчика. В случае, если продолжительность приостановки исполнения Договора составит более 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты уведомления о приостановке, Подрядчик имеет право в соответствии со ст. 719 ГК РФ отказаться в одностороннем внесудебном порядке от исполнения Договора.

3.9.5. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика должен обеспечить неизменяемость конфигурации УС с момента предоставления указанных выше данных и до момента окончания работ (услуг) по Внедрению по Договору. Если данное условие будет нарушено Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика и такое нарушение приведет к необходимости дорабатывать алгоритмы интеграции, дополнительные работы Подрядчика будут оплачены Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика отдельно, срок выполнения дополнительных работ определяется дополнительным соглашением Сторон.

3.9.6. По окончании разработки алгоритмов интеграции Подрядчик передает Заказчику «Отчет о реализации алгоритмов интеграции» (далее – Отчет) электронной почте на адрес, указанный в Договоре. Вместе с Отчетом Подрядчик передает Заказчику, Дистрибьютору Заказчика алгоритмы интеграции через FTP или другим способом, по согласованию Сторон.

3.9.7. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Подрядчика Отчета Заказчик должен принять его либо направить мотивированный отказ от принятия Отчета в порядке, определенном в Договоре. В случае, если Заказчик, Дистрибьютор Заказчика не предоставит ответ в указанный срок, то выполнение работ (услуг) по Договору приостанавливается.

3.9.8. В случае отсутствия ответа по Отчету от Заказчика, Дистрибьютора Заказчика в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней Подрядчик имеет право в соответствии со ст. 719 ГК РФ отказаться в одностороннем внесудебном порядке от исполнения Договора, работы по разработке алгоритмов интеграции

считаются выполненными. Подрядчик выставляет Заказчику акт в порядке, определенном Договором.

3.9.9. Все последующие изменения алгоритмов интеграции после согласования Сторонами Отчета (реализация дополнительных требований, правка существующих требований, адаптация алгоритмов из-за изменения конфигурации УС Заказчика, Дистрибьютора Заказчика или процессов его учёта и т.д.) за исключением исправления ошибок проводится за дополнительную плату и оформляется дополнительным соглашением Сторон.

3.10. При проведении работ (услуг) по Внедрению, в случае если разработка алгоритмов интеграции между комплексом «ST – Мобильная торговля» и УС Заказчика выполняется силами Заказчика, то Стороны руководствуются следующим порядком работы:

3.10.1. Подрядчик направляет Заказчику, Дистрибьютору Заказчика в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора документ «Требования к алгоритмам интеграции» (далее - Требования) и шаблон «Отчета о реализации алгоритмов интеграции» (далее – Отчет) по электронной почте на адрес, указанный в Договоре.

3.10.2. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика в течении 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Требования подтверждает получение Требования и возможность (невозможность) их реализации путем письменного извещения Подрядчика электронным письмом, направленным по электронной почте на адрес, указанный в Договоре.

3.10.3. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика должен выполнить при разработке алгоритмов интеграции Требования, которые предъявляет Подрядчик Заказчику, Дистрибьютору Заказчика.

3.10.4. В случае невыполнения Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика условий, определенных в документе Требования, Подрядчик имеет право отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке, предупредив Заказчика о нарушении и установив срок для их устранения, путем письменного извещения Заказчика электронным письмом, направленным по электронной почте на адрес, указанный в Договоре.

3.10.5. Обмен Сторонами электронными письмами, направленными с электронной почты одной Стороны в адрес электронной почты другой Стороны, по адресам, указанным в Договоре, подтверждает получение Требования и возможность их реализации.

3.10.6. В случае отсутствия подтверждения, а также в случае невозможности выполнения Заказчиком, Дистрибьютором Заказчика условий, определенных в Требованиях, Подрядчик имеет право отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке.

3.10.7. После согласования Требования с Подрядчиком Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется разработать алгоритмы интеграции в течение 1 (одного) календарного месяца со дня согласования Сторонами Требования.

3.10.8. Резервная копия базы данных Подрядчику не предоставляется.

3.10.9. По истечении указанного в п.3.10.7 Регламента срока Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязан предоставить Подрядчику разработанный программный модуль, не содержащий ошибок. Модуль предоставляется путем загрузки данных на FTP сервер Подрядчика или другим способом по согласованию Сторон.

3.10.9.1. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется нести ответственность за своевременность разработки и проверки алгоритмов интеграции.

3.10.9.2. Заказчик, Дистрибьютор Заказчика обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обнаружения ошибки исправлять ошибки, возникающие в разработанных алгоритмах интеграции, выявленные в процессе эксплуатации интеграции, а также в случае изменения ПО Подрядчика.

3.10.10. Вместе с разработанными алгоритмами интеграции Заказчик, Дистрибьютор Заказчика передает Подрядчику заполненный Отчет. В случае, если Заказчик, Дистрибьютор Заказчика не выполнит данное требование, то выполнение работ (услуг) по Договору приостанавливается.

3.10.11. В случае отсутствия ответа от Заказчика, Дистрибьютора Заказчика по Отчету течение 14 (четырнадцати) рабочих дней Подрядчик имеет право в соответствии со ст. 719 ГК РФ отказаться в одностороннем внесудебном порядке от исполнения Договора, работы в части консультаций Заказчика, Дистрибьютора Заказчика по разработке алгоритмов интеграции считаются выполненными. Подрядчик выставляет Заказчику акт в порядке, определенном Договором.

3.10.12. Все последующие консультации по изменению алгоритмов интеграции после согласования Сторонами Отчета (реализация дополнительных требований, правка существующих требований, адаптация алгоритмов из-за изменения конфигурации УС Заказчика, Дистрибьютора Заказчика или процессов его учёта) проводится за дополнительную плату и оформляется дополнительным соглашением Сторон.

3.11. Требования к копии базы данных (БД), передаваемой Подрядчику сотрудниками Площадки при разработке алгоритмов интеграции между комплексом «ST – Мобильная торговля» и УС Площадки Заказчика силами Подрядчика предоставляются Подрядчиком отдельно.

4. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ДОРАБОТКИ ПО.

При выполнении Подрядчиком для Заказчика Индивидуальных доработок ПО, в случае необходимости переноса Индивидуальной доработки ПО в новую Версию ПО, Заказчик имеет право заказать у Подрядчика услуги по адаптации Индивидуальной доработки ПО под новую Версию ПО. Стоимость, сроки, объем такой Услуги согласовывается Сторонами отдельным дополнительным соглашением или спецификацией.

5. ПОЛИТИКА ПО УСЛУГАМ ВЫЕЗДА СПЕЦИАЛИСТОВ ПОДРЯДЧИКА

Услуга по выезду специалистов Подрядчика рассчитывается исходя из фактически понесенных затрат и/или по согласованным нормам затрат на выезд и включает в себя:

- суточные для специалистов Подрядчика;
- стоимость проезда специалистов Подрядчика до места проведения Работ;
- стоимость проживания по месту проведения Работ и дополнительные расходы, согласованные Сторонами.

Суточные расходы оплачиваются Заказчиком в размере 1000,00 (одна тысяча) рублей в расчете на 1 (одного) человека за 1 (одни) сутки нахождения сотрудника в командировке (включая дни на дорогу туда и обратно).

Стоимость проезда специалистов группы внедрения рассчитывается как стоимость билетов (самолет - эконом класса, ЖД билеты – купе) к месту Работ и обратно, трансферов (в том числе такси) из/в аэропорт, ж/д или автовокзал, трансфер между аэропортами ж/д или автовокзалами.

В стоимость проезда так же включается стоимость гостиницы в аэропорту, ж/д или автовокзале и трансферов в/из данной гостиницы, если время между прибытием в транзитный пункт и убытием из него превышает 8 часов, из которых хотя бы 4 часа приходится на период времени между 23.00 и 07.00 по местному времени.

Стоимость проживания специалистов группы внедрения определяется исходя из фактических затрат Подрядчика по найму помещения (гостиницы не выше трех звезд, тип номера Стандарт), а также расходов на мобильную связь и интернет.

Заказчик вправе потребовать предоставления копий документов, подтверждающих расходы Подрядчика.

Заказчик обязан проинформировать Подрядчика о способах доставки специалистов Подрядчика от места проживания до места работы с указанием названий остановок общественного транспорта, номеров маршрутов, графика движения и протяженности маршрута общественного транспорта. В случае, когда способ доставки специалистов Подрядчика от места проживания до места работы препятствует своевременному исполнению своих обязанностей, или время в пути превышает 1 час, Заказчик обязан организовать доставку специалистов иным способом, включающим выделение служебного или использование личного транспорта сотрудников Заказчика.

НДС по услуге по выезду специалистов Подрядчика насчитывается сверх общей суммы на все понесенные расходы Подрядчика.