

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ

программного обеспечения комплекса «СТ Мобильная Торговля» (далее – ПО)

Данный Регламент описывает взаимоотношение Заказчика и Исполнителя.

1. Используемые термины.

- 1.1. **Версия ПО** - состояние конкретного продукта ПО, предназначенное для использования всеми клиентами Исполнителя (то есть являющееся серийным) и характеризующееся номером версии ПО.
- 1.2. **Дистрибьютор** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым у Заказчика заключено дистрибьюторское соглашение на распространение продукции на территории России, либо договор поставки.
- 1.3. **Доставка Ответа** - операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику.
- 1.4. **Источник/приемник данных** (или Источник данных) - одна запись в справочнике «Дистрибьюторы» ПО «СТ 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.
- 1.5. **Зарегистрированный Запрос** - Запрос, которому Исполнителем присвоен регистрационный номер.
- 1.6. **Завершенный Запрос** – Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел Доставку Ответа, но Заказчик не доставил подтверждение закрытия.
- 1.7. **Закрытый Запрос** - Запрос, для которого процесс Исполнения Запроса завершен.
- 1.8. **Мобильный модуль** - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя портативную персональную ЭВМ (далее – ППЭВМ) Заказчика, ПО и ПО сторонних производителей, установленное на ППЭВМ.
- 1.9. **Настольный модуль** - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя ЭВМ Заказчика или Дистрибьютора и ПО Исполнителя, установленного в настольный модуль, а также ПО сторонних производителей, необходимое для функционирования ПО Исполнителя.
- 1.10. **Открытый Запрос** - Запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса.
- 1.11. **Ответ на Запрос** (далее по тексту Ответ) - действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.
- 1.12. **Площадка** - 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.

- 1.13. **ПО сторонних производителей** - программы для ЭВМ или комплекс программ для ЭВМ, исключительные права на которые не принадлежат Правообладателю – ООО «Системные Технологии».
 - 1.14. **Подача Запроса** - операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю.
 - 1.15. **Сайт правообладателя** - уникальный адрес в сети интернет, принадлежащий Правообладателю ПО «www.sys4tec.com». Вся информация, размещенная на сайте в отношении ПО является официальной и обязательной, а в случае прямого указания является письменной офертой, относящейся к указанным в ней лицам.
 - 1.16. **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).
 - 1.17. **Служба технической поддержки** - технический персонал Исполнителя, осуществляющий услуги по Технической поддержке Системы (далее – Услуги).
 - 1.18. **Техническая поддержка** - проводимые Исполнителем мероприятия по обеспечению функционирования Системы, устранению нештатных ситуаций, своевременное предоставление информации, необходимой для нормального функционирования Системы.
 - 1.19. **Удаленное подразделение** - подразделения Заказчика, находящиеся вне места нахождения Заказчика, Дистрибьюторы Заказчика.
 - 1.20. **Центральный модуль** - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя сервера, ПО Исполнителя, а также ПО сторонних производителей, необходимое для функционирования ПО Исполнителя.
2. **Порядок оказания Услуг.**
 - 2.1. Все обращения пользователей делятся на:
 - **Запросы-Инциденты** – это обращения, связанные с проблемой, возникшей у пользователей и приведшей к потере работоспособности сервиса или к потере качества сервиса;
 - **Запросы на информацию/документацию** – это вопросы пользователей по использованию системы или запросы на существующую документацию;
 - **Запросы на доработки документации/ПО (ЗЗЛ)** – это обращения пользователей с просьбой доработать ПО или документацию к нему.
 - 2.2. Все контакты по вопросам Технической поддержки осуществляются только с оператором или инженером Службы технической поддержки (при выполнении Зарегистрированного Запроса). Любой непосредственный контакт с сотрудниками Исполнителя не предполагает гарантированного ответа на Запрос.

- 2.3. Заказчик при подаче Запроса придерживается правила – одному Запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Запросы.
- 2.4. При Подаче Запроса с первым приоритетом Заказчик обязательно должен продублировать Запрос по телефону.
- 2.5. Запрос принимается только при действующем договоре и /или соглашении на поддержку и при условии, что запрашиваемые услуги включены в приобретенный Заказчиком пакет услуг.
- 2.6. Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Служба технической поддержки Исполнителя сообщает Заказчику номер, присвоенный Запросу при регистрации.
- 2.7. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов и в соответствии с приобретенным Заказчиком пакетом услуг.
- 2.8. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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, а также любые другие способы доставки.
- 2.11. При необходимости выполнения доработок ПО под изменившиеся в процессе эксплуатации требования Исполнитель определяет вес в часах требуемой доработки ПО, и только после согласования с Заказчиком выполняет доработку ПО.
- 2.12. 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.
- 2.13. Закрытие Запроса. Завершенный Запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении Запроса. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении Запроса в течение 5 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на Запрос пропала.

- 2.14. Запрос может быть отклонен, если Заказчик не предоставляет необходимую дополнительную информацию Исполнителю в течение 5 рабочих дней.
- 2.15. Запрос может быть отклонен, если содержание Запроса не относится к перечню поддерживаемого ПО, указанного в договоре.

3. Правила обращения в Службу технической поддержки.

Для обеспечения условий скорейшего разрешения Запросов сотрудники Заказчика, при обращении за Услугами, должны предоставлять следующий набор информации в Службу технической поддержки:

- 3.1. При обращении в Службу технической поддержки, сотрудник Заказчика должен сообщить, что он является сотрудником Заказчика сотруднику Службы технической поддержки.
- 3.2. При отправке Запроса-Инцидента в Службу технической поддержки необходимо сообщить:
 - a. Версии установленного ПО Исполнителя;**
 - b. Подробное описание проблемы с указанием текста ошибки (если система выдает ошибку);**
 - c. Подробное описание действий, приведших к данной проблеме;**
 - d. Влияние данного действия на ваш бизнес (незначительное/среднее/серьезное)**
- 3.3. Если вы хотите запросить информацию/документацию (Запросы на информацию/документацию) по Системе или Частям Системы, необходимо указать:
 - a. Название и Версию ПО, о котором вы хотите задать вопрос;**
 - b. Подробно сам вопрос.**
- 3.4. Для размещения Запроса на смену/добавления пользователя смену пароля/ролей необходимо сообщить:
 - a. Тип изменения (замена пользователя/новый пользователь/смена пароля/изменение ролей пользователя)**
 - b. В случае замены пользователей указать точный логин (имя) заменяемого пользователя**
 - c. В случае добавления пользователя указать логин (имя) нового пользователя**
 - d. Пароль нового пользователя (можно не указывать, в этом случае он будет сгенерирован автоматически)**
 - e. Роль (роли) данного пользователя (если роли не указываются используется роль заменяемого пользователя)**
 - f. Дата вступления изменений в силу**

Пример 1:

«Заменить учетную запись Пользователя

Логин (Имя) заменяемого пользователя: Иванов К.

Логин (Имя) нового пользователя: Федоров П.

Пароль нового пользователя: Fedya

Роль (-и) нового пользователя: Аналитик, Супервайзер

Дата вступления изменений в силу: 12.08.12»

- 3.4.1. Исполнитель меняет, добавляет, убирает пользователей по Запросу Заказчика и не ведет учет таких пользователей. В случае увольнения пользователя Заказчика, Заказчик должен сообщить Исполнителю об этом в порядке, определенном настоящим Соглашением. Исполнитель не контролирует наличие в Системе учетных записей уволенных пользователей Заказчика и не несет ответственности за предоставление доступа пользователям Заказчика к Системе, у которых нет на этот доступ права.
- 3.5. Для размещения Запроса на доработку документации/ПО необходимо указать:
- a. Описание проблемы и её влияние на Заказчика;**
 - b. (Описывается бизнес-проблема, влияние проблемы на бизнес-процессы Заказчика, работу пользователей, возможные негативные последствия проблемы для пользователей и заинтересованных лиц. Почему, по мнению пользователя (заинтересованного лица), эта проблема существует)**
 - c. Как решается проблема сейчас (если решается);**
 - d. Предложения по решению проблемы, вариант (варианты) реализации (если есть варианты);**
 - e. Приоритет проблемы (важность или срок, до которого Вам хотелось бы решить проблему);**
- 4. Учет работ по Технической поддержке.**
- 4.1. Запросы-Инциденты и Запросы на информацию/документацию учитываются в единицах в регистрационном журнале Запросов.
- 4.2. Запросы на доработку документации/ПО (ЗЗЛ) учитываются в часах в регистрационном журнале Запросов вне рамок настоящего Регламента. Минимальная учетная единица времени работы специалистов - 30 минут.
- 4.3. Каждый календарный месяц Исполнитель по требованию Заказчика предоставляет отчет обо всех закрытых Запросах за данный период в следующем формате:

Форма отчета по Запросам Заказчика

за период с «__» _____ 201_ г. по «__» _____ 201_

Дата регистрации Запроса	Номер Запроса	Инициатор Запроса	Приоритет Запроса	Описание Запроса	Комментарии Исполнителя	Время нахождения Запроса на стороне Исполнителя, ч

Приложения: _____

- 4.4. Заказчику предоставляется доступ к специальному клиентскому разделу на интернет-портале Службы технической поддержки.
- 4.5. В клиентском разделе на интернет-портале Службы технической поддержки Заказчик имеет возможность отслеживать текущее количество обращений и объем трудозатрат, произведенный Исполнителем, на решение Запросов Заказчика.
- 5. Дополнительные условия исполнения обязательств по Технической поддержке.**
- 5.1. Срок хранения оперативных данных (далее – документы движения и регистры), доступных в «ST Чикаго», составляет не менее 12-ти календарных месяцев с даты создания документа или регистра в «ST Чикаго». Срок хранения данных, доступных в «ST Аналитика OLAP», составляет не менее 36 календарных месяцев с даты создания документа или регистра в «ST Чикаго». По истечении указанного срока хранения, документы движения и регистры, дата создания которых превышает указанный срок, удаляются физически. Периодичность удаления данных устанавливается по согласованию с Заказчиком, но не реже 1 раза в квартал.
- По согласованию Сторон, срок хранения оперативных данных может быть увеличен. Условия увеличения сроков хранения оперативных данных согласуются Сторонами отдельным дополнительным соглашением.
- 5.2. Заказчик должен следовать рекомендациям Исполнителя в отношении требований к аппаратно-программному обеспечению изложенных в документации к ПО Исполнителя. Несоблюдение Заказчиком данных рекомендаций снимает с Исполнителя ответственность за возможные проблемы, связанные с работоспособностью Системы.
- 6. Требования, предъявляемые для обеспечения Технической поддержки.**
- 6.1. Наличие у Заказчика дата-центра, в котором размещается Центральный модуль Системы.
- 6.2. Наличие у Заказчика службы системного администрирования и службы технической поддержки, которые самостоятельно эксплуатируют дата-центр и поддерживают всех конечных Пользователей ПО.
- 6.3. Наличие удалённого доступа к серверам Заказчика, на которых размещён Центральный модуль Системы SFA ПО «ST Чикаго», а также к серверам Дистрибьюторов, которые участвуют в обмене данными с Центральным модулем Системы.

- 6.4. Требования, предъявляемые к настройке программного обеспечения Центрального модуля и инфраструктуры к Заказчику.
- 6.4.1. Заказчик обязуется не использовать ПО сторонних производителей, препятствующее работе ПО Исполнителя по сети или в Системе.
- 6.4.2. Заказчик обязуется проверять, что порты, на которых настроена работа ПО Исполнителя, не заняты какими-либо другими процессами.
- 6.4.3. Операционная система, в которой установлено ПО Исполнителя, должна быть выделена исключительно для работы ПО Исполнителя и необходимых ему компонент и не должна быть использована для работы какого-либо другого программного обеспечения сторонних производителей.
- 6.4.4. Функциональный уровень домена/леса доменов: требования размещены на Сайте правообладателя в разделе «Аппаратно-программные требования для компонентов решений».
- 6.4.5. Заказчик обязуется организовать выделенные учётные записи для служб ПО Исполнителя (ПО «ST Служба обмена данными», ПО «ST Репликация», ПО «ST Локатор», ПО «ST Аналитика»)
- 6.4.6. Каталоги обмена должны быть использованы исключительно для работы ПО Исполнителя и должны быть оптимизированы для работы с большим количеством файлов.
- 6.4.7. Любой обмен информацией между ПО Исполнителя должен проходить беспрепятственно и без изменений.
- 6.4.8. DNS сервер, настроенный в Системе, должен правильно разрешать DNS записи в доменной зоне проекта, зоне systtech.ru, в прочих доменных зонах, явно участвующих в работе ПО Исполнителя, а также соблюдать TTL DNS записей.
- 6.4.9. Заказчик обязуется обеспечить следующий набор прав для работы ПО Исполнителя:
- Учетная запись ПО «ST Репликация» должна обладать полными правами на каталог обмена с Учетными системами Дистрибьюторов и на каталог обмена данными с пользователями ПО «ST Мобильная Торговля».
 - Учетная запись ПО «ST Репликация» должна обладать полными правами на каталог установки ПО «ST Репликация» и на любой каталог, указанный в ее конфигурации.
 - Учетная запись ПО «ST Репликация» должна обладать правами db_owner на базу данных ПО «ST Чикаго».
 - Учетная запись ПО «ST Служба обмена данными» должна обладать полными правами на каталог обмена и на каталог установки.
 - Учетная запись ПО «ST Служба обмена данными» должна обладать правами db_owner на базу данных ПО «ST Чикаго».

- 6.4.10. Заказчик обязуется обеспечить настройки компонент SQL сервера, на котором располагается база данных согласно требованиям, изложенным на Сайте правообладателя в специальном разделе, и в дальнейшем обеспечивать нормативные значения указанных показателей и ресурсов, необходимых для функционирования Системы.
- 7. Требования к Заказчику по обеспечению резервного копирования.**
- Заказчик обязуется обеспечить резервное копирование по следующим правилам:
- a. **Режим восстановления базы данных ПО «СТ Чикаго»: Full.**
 - b. **Расписание: Полное резервное копирование – не реже 1 раза в неделю, Дифференциальное резервное копирование – не реже 1 раза в сутки, резервное копирование лога базы данных – не реже 1 раза в час.**
 - c. **Сервер для резервного копирования должен быть представлять собой отдельную физическую машину.**
- 8. Требования к Заказчику по обеспечению мониторинга показателей работы программного и аппаратного обеспечения Центрального модуля.**
- 8.1. Заказчик обязуется обеспечить мониторинг Системы по следующим показателям согласно требованиям, изложенным на Сайте правообладателя в специальном разделе:
- a. **Состояние служб SQL сервера.**
 - b. **Счётчики производительности SQL сервера.**
 - c. **Процент использования Data и Log файлов TEMPDB и базы данных.**
 - d. **Счётчики производительности Analysis Services.**
 - e. **Свободное место на дисках базы данных.**
 - f. **Производительность и нагрузка дисков базы данных.**
 - g. **Нагрузка на процессор.**
 - h. **Объём занятой и доступной оперативной памяти, файла подкачки.**
 - i. **Доступность сервера по сети.**
- 8.2. Заказчик обязуется обеспечить контроль указанных в п.8.1 показателей и оперативно устранять возможные отклонения значений от рекомендуемых.
- 8.3. Заказчик обязуется по запросу предоставить Исполнителю отчет по указанным показателям.
- 9. Наличие необходимых прав, разрешений и режимов технических настроек программного обеспечения на поддерживаемом настольном модуле удаленного подразделения Заказчика.**

9.1. Права на Папку обмена:

Необходимы полные права на Папку обмена - используется для обмена данными между УС Заказчика и ПО «СТ Чикаго» для:

- Учетной записи, под которой запускается служба «СТ Планировщик Репликации»;
- Учетной записи, под которой работает автоматический обмен с УС;
- Учетной записи, под которой происходит настройка ПО;
- Учетной записи, под которой работает оператор.

Если служба «СТ Планировщик Репликации» и Папка обмена находятся на разных ЭВМ, Папка обмена должна быть доступна по сетевому пути.

9.2. Права для настройки службы «СТ Планировщик Репликации»:

Полные права на папку, где установлено ПО «СТ Репликация» (по умолчанию C:\Program Files\System Technologies Ltd\) для:

- Учетной записи, под которой запускается служба «СТ Репликация»;
- Учетной записи, под которой происходит настройка АСМТ.

9.3. Добавить папку, где установлено ПО «СТ Репликация», в исключения антивируса.

9.4. Права на управление службами в ОС (операционной системе) ЭВМ (для настройки службы «СТ Планировщик Репликации»).

9.5. Права для настройки интеграции:

- Права на вход в УС;
- Права на работу с Модулем интеграции;
- Права на просмотр всех справочников, документов, прочих объектов задействованных в Интеграции;
- Доступ на документы заказ покупателя (или другой документ, загружаемый в УС как заказ покупателя – какой именно описано в ТЗ);
- Права на построение отчетов используемых оператором для сверки продаж, остатков, дебиторской задолженности (описаны в ТЗ);
- Доступ к Планировщику заданий в ОС (для настройки автоматического обмена);
- Разрешение на запуск внешних обработок (для 1с);
- Разрешение на работу с Регламентными заданиями (для настроек автоматического обмена в 1с 8.1 и выше);
- Доступ на редактирование ПО, используемых для автоматического обмена (справочник «Настройка параметров обмена» или регистра накоплений «Настройка параметров обмена» - используемый механизм описан в ТЗ).

9.6. Отсутствие следующих изменений в объектах, влекущих неработоспособность системы:

a. Папка обмена (по умолчанию C:\SyncFolder):

- Переименование/ Смена сетевого имени (если доступ к папке по сетевому адресу);
- Отмена Полных прав на папку для:
- Учетной записи, под которой запускается служба ST-Репликация;
- Учетной записи, под которым работает автоматический обмен с УС.

b. Папка ST-Репликация (по умолчанию C:\Program Files\System Technologies Ltd\):

- Переименование;
- Отмена Полных прав на папки для учетной записи, под которой запускается служба «ST Планировщик Репликации»;
- Изменение политик антивируса (Папка ST-Репликация должна быть в исключениях антивируса).

c. Служба «ST Планировщик Репликации» (по умолчанию в C:\Program Files\System Technologies Ltd\):

- Смена параметров работы службы «ST Планировщик Репликации»;
- Удаление службы.

d. Учётные записи для работы службы «ST Репликация» и обмена с УС:

- Учётная запись в УС;
- Смена пароля;
- Деактивация Учётной записи;
- Изменение Прав (в УС на работу с ПО - описаны в ТЗ).

e. Интернет:

- Изменение Прав на работу с FTP-клиентом, недоступность FTP сервера Центрального модуля.

f. Учётная система:

- Перенос базы данных в другую папку / Смена рабочей базы данных;
- Обновление версии УС / Внесение изменений в объекты участвующие в интеграции (описаны в ТЗ).

g. Операционная система:

- Переустановка операционной системы.

- 10. Распределение ответственности между Сторонами в рамках оказания Услуги.**
- 10.1. Заказчик отвечает за:
 - 10.1.1. Поддержание в рабочем состоянии IT-инфраструктуры, необходимой для эксплуатации Системы.
 - 10.1.2. Мониторинг работоспособности Системы, выполнение обновлений ПО.
 - 10.1.3. Консультации Пользователей Системы, решение проблем на уровне конечных Пользователей и технических специалистов Заказчика.
 - 10.1.4. Своевременное обращение в Службу технической поддержки Исполнителя в случаях, когда решить проблемы силами Заказчика не представляется возможным.
 - 10.1.5. Выполнение рекомендаций технических специалистов Исполнителя по эксплуатации Системы и решению проблем.
 - 10.1.6. Своевременное оповещение Исполнителя о планируемых изменениях в Центральном модуле Системы или на Удаленных подразделениях: не менее чем за 5 рабочих дней.
- 10.2. Исполнитель отвечает за:
 - 10.2.1. Своевременную реакцию на Запросы в сроки, установленные настоящим Соглашением.
 - 10.2.2. Своевременное предоставление консультаций по функциональности ПО.