

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

Сторонами Регламента оказания услуг расширенной технической поддержки (далее – Регламент) являются Заказчик (Клиент или Дистрибьютор) и Исполнитель.

Регламент описывает взаимодействие Сторон при оказании Исполнителем для Заказчика услуг по поддержанию нормальной работоспособности Системы (далее – Услуги).

Заказчик в Регламенте может выступать либо как Клиент, либо как Дистрибьютор. Если в Регламенте идет указание на Заказчика, то условия относятся как к Клиенту, так и к Дистрибьютору одновременно.

Система создается для Клиента. У Дистрибьютора не установлен Центральный модуль, он посредством интеграции и ПО подключается к Центральному модулю и таким образом осуществляет работу в Системе Клиента.

В связи с этим в Регламенте вводятся следующие термины и правила работы Сторон:

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 Клиента заключено дистрибьюторское соглашение на распространение продукции, либо договор поставки.
- 1.3. **Доставка Ответа** - операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику.
- 1.4. **Инцидент** - любое событие, не являющееся частью нормальной работы ПО, способное привести к остановке функционирования Системы или ограничению ее функционирования, вызвавшее обращение в Службу технической поддержки.
- 1.5. **Источник/приемник данных** (или Источник данных) - одна запись в справочнике «Дистрибьюторы» ПО «СТ Чикаго» Центрального модуля, которая относится к одной учетной системе (далее – 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.
- 1.6. **Зарегистрированный Запрос** - запрос, которому Исполнителем присвоен регистрационный номер.

- 1.7. **Закрытый Запрос** - запрос, для которого процесс Исполнения Запроса завершен.
- 1.8. **Клиент** – производитель продукции, для которого создается Система.
- 1.9. **Мобильный модуль** - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя портативную персональную ЭВМ (далее – ППЭВМ) Заказчика, ПО и ПО сторонних производителей, установленное на ППЭВМ.
- 1.10. **Настольный модуль** - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя ЭВМ Заказчика и ПО Исполнителя, установленного в настольный модуль, а также ПО сторонних производителей, необходимое для функционирования ПО Исполнителя.
- 1.11. **Обходное решение** - метод, позволяющий избежать Инцидента с помощью временного решения или иным способом, устраняющим зависимость Пользователя от проблемных аспектов сервиса.
- 1.12. **Открытый Запрос** - запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса.
- 1.13. **Ответ на Запрос** (далее по тексту Ответ) - действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.
- 1.14. **Площадка** - место оказания услуг по внедрению и услуг Технической поддержки, на котором функционирует УС. Одна Площадка соответствует одному Источнику/приёмнику данных и одной УС.
- 1.15. **Проблема** - причина одного или нескольких Инцидентов.
- 1.16. **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».
- 1.17. **Подача Запроса** - операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю.
- 1.18. **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.
- 1.19. **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 Клиента).
- 1.20. **Система ведения Запросов** – система учёта Запросов, поступающих от Заказчика в Службу технической поддержки Исполнителя.
- 1.21. **Служба технической поддержки** - технический персонал Исполнителя, осуществляющий услуги по Технической поддержке Системы.

- 1.22. **Техническая поддержка** - проводимые Исполнителем мероприятия по обеспечению функционирования Системы, устранению нештатных ситуаций, своевременное предоставление информации, необходимой для функционирования Системы.
- 1.23. **Центральный модуль** - программно-аппаратный блок Системы, который включает в себя сервера, ПО Исполнителя, а также ПО сторонних производителей, необходимое для функционирования ПО Исполнителя.
2. Указанные в Регламенте требования к Системе и администрированию Системы, порядок и правила оказания Услуг могут изменяться Исполнителем в одностороннем порядке. В указанном случае на Сайте правообладателя в специальном разделе будет размещена информация, извещающая об изменениях данных требований и срок вступления таких изменений в силу. Ознакомление с условиями производится Заказчиком самостоятельно. Риск последствий от несвоевременного ознакомления с условиями полностью возлагается на Заказчика.
3. **Порядок оказания Услуг.**
- 3.1. Все обращения пользователей делятся на:
- **Запросы на Консультацию** – обращения Заказчика с целью получения консультации, информации или документации;
 - **Запросы на устранение Инцидентов** – обращение Заказчика с целью устранения Инцидента;
 - **Запросы на доработку ПО (ЗЗЛ), или документации (Создание/Изменение документации), или интеграции (Доработка интеграции)** – обращение Заказчика с просьбой доработать ПО или документацию к нему, обращения по доработке интеграции между УС и Системой;
 - **Запросы на создание/деактивацию Учетной Записи или снятие с поддержки Источника Данных (далее - Лицензирование)** – обращение Заказчика с целью создания/деактивации Учетной Записи или с целью снятия с поддержки определенного Источника Данных.
- 3.2. **Порядок работы с Запросами:**
- 3.2.1. Все контакты по вопросам Технической поддержки осуществляются только с оператором или инженером Службы технической поддержки (при выполнении Зарегистрированного Запроса) по установленным договором каналам связи. Любой непосредственный контакт с сотрудниками Исполнителя не предполагает гарантированного ответа на Запрос.

- 3.2.2. 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.
- 3.2.3. При Подаче Запроса с первым приоритетом Заказчик обязательно должен продублировать Запрос по телефону.
- 3.2.4. Запрос принимается только при действующем договоре и /или соглашении на поддержку и при условии, что запрашиваемые услуги включены в приобретенный Заказчиком пакет услуг.
- 3.2.5. Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер. Служба технической поддержки Исполнителя сообщает Заказчику номер, присвоенный Запросу при регистрации.
- 3.2.6. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов и в соответствии с приобретенным Заказчиком пакетом услуг.
- 3.2.7. 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.
- 3.2.8. 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.
- 3.2.9. 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.
- 3.2.10. При необходимости выполнения доработок или иной адаптации ПО под изменившиеся в процессе эксплуатации требования Исполнитель определяет вес в часах требуемой доработки (адаптации) ПО, и только после согласования с Заказчиком выполняет доработку (адаптацию) ПО.
- 3.2.11. Закрытие Запроса. Запрос переходит в состояние закрытого в случае:
 - Его решения: предоставления документации, консультации в рамках оказываемой услуги, данных об Учетной Записи или устранения Инцидента;
 - Отсутствия ответа от Заказчика в течение 2 рабочих дней;
 - Закрытия Запроса Заказчиком.

Запрос может быть отклонен, если Заказчик не предоставляет необходимую дополнительную информацию Исполнителю в течение 2 рабочих дней.

3.2.12. Запрос может быть отклонен, если содержание Запроса не относится к перечню поддерживаемого ПО, указанного в договоре.

3.3. Порядок работы с Проблемами:

3.3.1. В рамках процесса управления Проблемами Исполнитель осуществляет:

- выявление Проблем (проактивный поиск, анализ Инцидентов, заведенных в Системе ведения Запросов, прием сообщений о Проблемах от Заказчика и подтверждение их наличия);
- выяснение причин Проблем;
- разрешение Проблем (устранение причин), находящихся на стороне Исполнителя.

3.3.2. Проблема может быть выявлена как в рамках Инцидента, так и самостоятельно Исполнителем.

3.3.3. Проблемы фиксируются Исполнителем в Системе ведения Запросов.

3.3.4. При предоставлении Обходного решения Инцидент, связанный с Проблемой, закрывается, Проблема решается Исполнителем далее.

3.3.5. Исполнитель информирует Заказчика по наличию и статусам Проблем по окончании отчетного периода, указанного в договоре, и по запросу Заказчика.

3.3.6. Зарегистрированная Проблема обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов и в соответствии с приобретённым Заказчиком пакетом услуг.

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

3.4. Хранение Исполнителем Запросов и Проблем в Системе ведения Запросов осуществляется не более одного года с даты их регистрации. В случае необходимости срок хранения может быть увеличен при согласовании Сторонами отдельных условий сотрудничества.

4. 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:

4.1. При обращении в Службу технической поддержки, сотрудник Заказчика должен сообщить, что он является сотрудником Заказчика сотруднику Службы технической поддержки.

4.2. При отправке Запроса на Консультацию в Службу технической поддержки необходимо сообщить:

- a.** Название и Версию ПО, по которому необходима консультация/информация/документация;
 - b.** Подробно суть вопроса.
- 4.3. При отправке Запроса на устранение Инцидента в Службу технической поддержки необходимо сообщить:
 - c.** Версии установленного ПО Исполнителя;
 - d.** Подробное описание проблемы с указанием текста ошибки (если система выдает ошибку);
 - e.** Подробное описание действий, приведших к данной проблеме;
 - f.** Подробное описание произведённых проверок пользователем, с целью устранения проблемы;
 - g.** Влияние данного действия на ваш бизнес (незначительное/среднее/серьезное)
- 4.4. Для размещения Запроса на доработку ПО (ЗЗЛ), или документации (Создание/Изменение документации), или интеграции (Доработка интеграции) 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);
- 4.5. Для размещения Запроса на Лицензирование необходимо сообщить:
 - a.** Тип изменения (замена пользователя/новый пользователь/смена пароля/изменение ролей пользователя/снятие с поддержки Источника данных);
 - b.** В случае замены пользователей указать точный логин (имя) заменяемого пользователя;
 - c.** В случае добавления пользователя указать логин (имя) нового пользователя;
 - d.** Роль (роли) данного пользователя (если роли не указываются используется роль заменяемого пользователя);
 - e.** Наименование Источника данных, причина снятия с поддержки;
 - f.** Дата вступления изменений в силу.

Пример 1:

«Заменить учетную запись Пользователя

Логин (Имя) заменяемого пользователя: «Иванов К.»

Логин (Имя) нового пользователя: Федоров П.

Роль (-и) нового пользователя: Аналитик, Супервайзер

Дата вступления изменений в силу: 12.04.22»

- 4.5.1. Исполнитель меняет, добавляет, убирает пользователей, снимает с поддержки Источники данных по Запросу Заказчика. В случае увольнения пользователя Заказчика, Заказчик должен сообщить Исполнителю об этом в порядке, определенном договором Сторон. Исполнитель не несет ответственности за неактуальный список Учетных Записей от Заказчика, не контролирует наличие в Системе Учетных Записей от Заказчика и не несет ответственности за предоставление доступа лицам от Заказчика к Системе, если они получили доступ к Системе через каналы Заказчика, либо у которых нет на этот доступ права.

В случае снятия Источника Данных с поддержки, Заказчик должен сообщить Исполнителю об этом, отправив Запрос на Лицензирование в порядке, определенном Договором и настоящим Регламентом. Исполнитель не несет ответственности за неактуальный список Источников Данных, находящихся на поддержке у Исполнителя, при этом неактуальный список Источников Данных, находящихся на поддержке у Исполнителя, не может быть основанием для оспаривания со стороны Заказчика количества Источников Данных, которые включены в акт оказанных услуг.

5. Учет работ по Технической поддержке.

- 5.1. Все Запросы отражаются в Системе ведения Запросов Исполнителя.
- 5.2. Запросы на доработку ПО (ЗЗЛ), или документации (Создание/Изменение документации), или интеграции (Доработка интеграции) учитываются в часах в Системе ведения Запросов отдельно от остальных Запросов и обрабатываются по отдельным правилам вне рамок Регламента. Минимальная учетная единица времени работы специалистов – 1 час.
- 5.3. Каждый отчетный период, указанный в договоре Сторон, Исполнитель по требованию Заказчика предоставляет отчет обо всех закрытых Запросах/Проблемах за данный период.

6. Дополнительные условия исполнения обязательств по Технической поддержке.

- 6.1. Срок хранения оперативных данных (далее – документы движения и регистры), доступных в ПО ST Чикаго, составляет не менее 12-ти календарных месяцев с даты создания документа или регистра в ПО ST Чикаго. Срок хранения данных, доступных в ПО ST Аналитика OLAP, составляет не менее 36 календарных месяцев с даты создания документа или регистра в ПО 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.

- 6.2. 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.
7. **При передаче на поддержку Исполнителя части Системы, установленной у Дистрибьютора силами Заказчика, она должна соответствовать следующим требованиям:**
 - 7.1. Исполнителем проведены консультации сотрудников Дистрибьютора по работе с Системой.
 - 7.2. Настроен автообмен между УС Дистрибьютора и Центральным модулем Клиента.
 - 7.3. Качество данных, передаваемых между УС и ПО ST Чикаго, проверено как сотрудниками Дистрибьютора, так и сотрудниками Клиента, расхождений не выявлено.
 - 7.4. Определены ответственные со стороны Дистрибьютора за работоспособность Настольного модуля Дистрибьютора. Контактные данные актуальны и переданы в Службу технической поддержки (ФИО, должность, e-mail, телефон).
 - 7.5. Имеется необходимая документация по работе с Системой у сотрудников Дистрибьютора.
 - 7.6. Переданы в Службу технической поддержки скриншоты фильтров из УС Дистрибьютора.
 - 7.7. По возможности, предоставлен в Службу технической поддержки конфигурационный файл, если в качестве УС используется 1С.
 - 7.8. По возможности, предоставлены в Службу технической поддержки внешние обработки последней Версии ПО для интеграции с УС Дистрибьютора.
 - 7.9. После выполнения указанных в п.п.7.1-7.7 Регламента мероприятий Заказчик должен направить Исполнителю извещение о приеме на поддержку части Системы Дистрибьютора в соответствии с условиями договора с указанием даты и времени ее начала.

8. Требования по условиям эксплуатации ПО, предъявляемые к Заказчику для обеспечения Технической поддержки.

Для создания условий выполнения Исполнителем Услуг по договору Заказчик обязуется обеспечить:

- 8.1. Ответственный за поддержку сотрудник Заказчика выполняет все необходимые регламенты и рекомендации Службы технической поддержки Исполнителя;
- 8.2. Отсутствие в узлах системы постороннего ПО, не указанного в договоре, кроме программного обеспечения, необходимого для функционирования ПО, указанного в договоре;
- 8.3. Наличие круглосуточной коммуникации Настольного модуля с Центральным модулем через интернет;
- 8.4. Наличие круглосуточной возможности подключения к удалённому рабочему столу поддерживаемого Настольного и Центрального модуля. В случае отказа Дистрибьютора от предоставления подключения к удаленному рабочему столу поддерживаемого Настольного модуля Запросы с нарушением обмена данными между УС Дистрибьютора и ПО ST Чикаго рассматриваются без учета нормативного времени, указанного в договоре.
- 8.5. Наличие круглосуточной возможности использования Системы в части подключения к Центральному модулю с Настольного модуля;
- 8.6. Наличие возможности обновления внешних обработок 1С (если используется данная УС), которые используются для синхронизации ПО ST Чикаго и УС Дистрибьютора через FTP (возможность использования необходимых локальных ресурсов);
- 8.7. Если интеграция с УС Дистрибьютора написана силами Исполнителя, то:
 - изменение принципов ведения учета в УС, касающихся справочников, документов, регистров;
 - изменения конфигурации УС, касающиеся справочников, документов;
 - модификации в УС, приводящие к изменениям внутренних кодов данных (справочников, документов, регистров);
 - изменение модуля интеграции, при возникновении потребности у Клиента или Дистрибьютора должны согласовываться с Исполнителем в разумные сроки, но не менее чем за 3 рабочих дня.

Доработка модуля интеграции не входит в перечень услуг технической поддержки. Доработка модуля интеграции и настройка обмена с УС осуществляется на платной основе и рассчитывается согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на настройку обмена.

- 8.8. При выявлении Запросов с нарушением обмена данными между УС Дистрибьютора и ПО ST Чикаго, связанных с перечисленными в п.8.7 Регламента изменениями со

стороны Дистрибьютора, без согласования с Исполнителем, Стороны согласуют порядок устранения нарушений, при этом Исполнитель не несет ответственность за качество оказываемой услуги по поддержке обмена данными и вправе в одностороннем порядке без штрафных санкций со стороны Клиента или Дистрибьютора приостановить оказание услуги по поддержке обмена данными между УС Дистрибьютора и ПО ST Чикаго до устранения нарушений обмена.

- 8.9. Заказчик вправе взять ответственность за поддержку модуля интеграции, написанную силами Исполнителя, на себя. При этом:
 - 8.9.1. Заказчик должен предоставить Исполнителю контактные данные (ФИО, должность, e-mail, телефон) специалиста, назначенного ответственным за поддержку модуля интеграции.
 - 8.9.2. Исполнитель передает модуль интеграции на поддержку Заказчику как есть, с ТЗ и документацией по установке и настройке.
 - 8.9.3. Все возникающие впоследствии доработки и исправления ошибок модуля интеграции решаются силами Заказчика.
 - 8.9.4. Исполнитель, по запросу Заказчика, может оказывать консультации по работе модуля обмена, по архитектуре, по особенностям кода, по изменениям в протоколе и т.д. связанные с работой обмена. Консультации не входят в перечень услуг технической поддержки, осуществляются на платной основе и рассчитываются согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на консультации.
 - 8.9.5. Стороны согласуют изменение услуги поддержки обмена данными и её стоимости.
- 8.10. Заказчик вправе передать ответственность за поддержку модуля интеграции, написанную силами Заказчика, Исполнителю. При этом:
 - 8.10.1. Заказчик обязуются выполнить требования раздела 7 Регламента и требования соответствующей услуги договора.
 - 8.10.2. Исполнитель проводит рецензирование модуля интеграции на соответствие передаваемому Заказчиком техническому заданию (далее – ТЗ) на разработку модуля интеграции. Рецензирование модуля интеграции не входит в перечень услуг технической поддержки, осуществляется на платной основе и рассчитывается согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на выполнение работ.
 - 8.10.3. Исполнитель вправе отказать Заказчику в приеме на поддержку модуля интеграции без объяснения причин.
 - 8.10.4. В случае отказа от приема на поддержку Исполнитель вправе предложить написание собственного модуля интеграции.
 - 8.10.5. Стороны согласуют изменение услуги поддержки обмена данными и её стоимости.

- 8.11. При переходе Заказчика на новую УС или новую Версию ПО Заказчик обязан сообщить Исполнителю об этом не менее, чем за 1 календарный месяц о планируемой смене УС. При этом Заказчик обязан обеспечить взаимодействие новой УС с Системой (разработать модуль интеграции). Разработка модуля интеграции не входит в перечень услуг технической поддержки. Настройка обмена с новой УС осуществляется на платной основе и рассчитывается согласно ставкам специалистов Исполнителя и трудозатрат, затраченных на настройку обмена.
- 8.12. При выявлении Запросов с нарушением обмена данными между УС Заказчика и ПО ST Чикаго, связанных с перечисленными в п.8.11 Регламента изменениями со стороны Заказчика без согласования с Исполнителем, Исполнитель вправе в одностороннем порядке без штрафных санкций со стороны Заказчика приостановить оказание услуги по поддержке обмена данными между УС Заказчика и ПО ST Чикаго до восстановления обмена данными с новой УС Заказчика. В случае, если восстановление обмена данными будет осуществляться силами Исполнителя, то Стороны согласуют отдельно стоимость, объем и сроки выполнения работ (услуг). В случае, если восстановление обмена данными будет осуществляться силами Заказчика, то Заказчик обязуется согласно пунктам 7.1-7.7 Регламента передать информацию Исполнителю для возобновления оказания услуги.
- 8.13. Сотрудники Заказчика контролирует добавление новых данных (сотрудники, ТТ, склады и т.п.) в фильтр обработки выгрузки данных из УС в Чикаго, для корректного обмена информацией между системами.
- 8.14. Заказчик контролирует корректность поступления и полноту документов из персональной портативной ЭВМ (далее – ППЭВМ) в УС.
- 8.15. Заказчик контролирует корректность поступления и полноту документов из УС в Чикаго.

9. Организационные требования.

Кроме того, Заказчик обязуется обеспечить:

- 9.1. Наличие необходимого резерва оборудования.
- 9.2. Ответственный за поддержку со стороны Заказчика отвечает за всё оборудование, используемое для обеспечения работоспособности Системы и документацию на это оборудование.
- 9.3. Системный администратор Заказчика выполняет указания Службы технической поддержки по восстановлению работоспособности Настольного модуля Системы. При этом срок решения Запроса увеличивается на срок выполнения Системным администратором указания Службы технической поддержки по восстановлению работоспособности Настольного модуля Системы.

10. Требования, предъявляемые к настройке программного обеспечения Центрального модуля и инфраструктуры к Клиенту.

- 10.1. Клиент обязуется не использовать ПО сторонних производителей, препятствующее работе ПО Исполнителя по сети или в Системе.
- 10.2. Клиент обязуется проверять, что порты, на которых настроена работа ПО Исполнителя, не заняты какими-либо другими процессами.
- 10.3. 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 ПО сторонних производителей.
- 10.4. Сотрудники Исполнителя должны обладать административными правами в операционных системах, использующихся для работы ПО Исполнителя.
- 10.5. Функциональный уровень домена/леса доменов: требования размещены на Сайте правообладателя в разделе «Аппаратно-программные требования для компонентов решений».
- 10.6. Клиент обязуется организовать выделенный Organizational Unit для учётных записей ПО Исполнителя с правами на управление учётными записями и группами в этом Organizational Unit для группы сотрудников Исполнителя (создание/изменение).
- 10.7. Клиент обязуется организовать выделенные учётные записи для служб ПО Исполнителя (ПО «ST Служба обмена данными», ПО «ST Репликация», ПО «ST Аналитика»)
- 10.8. Каталоги обмена должны быть использованы исключительно для работы ПО Исполнителя и должны быть оптимизированы для работы с большим количеством файлов.
- 10.9. Любой обмен информацией между ПО Исполнителя должен проходить беспрепятственно и без изменений.
- 10.10. 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.
- 10.11. Клиент обязуется обеспечить следующий набор прав для работы ПО Исполнителя:
 - Учетная запись ПО ST Репликация должна обладать полными правами на каталог обмена с УС 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.
- 10.12. Клиент обязуется обеспечить следующий набор прав для сотрудников Исполнителя для SQL сервера, на котором располагается база данных:
- Обеспечить права sysadmin для доменной группы сотрудников Исполнителя для Database Engine Services
 - Обеспечить административные права для доменной группы сотрудников Исполнителя для Analysis Services.
 - Обеспечить права Content Manager и Administrator для Reporting Services для доменной группы сотрудников Исполнителя.
- 10.13. Клиент 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.
- 11. В случае, если Центральный модуль установлен на серверах Клиента, то к Клиенту предъявляются следующие требования по обеспечению резервного копирования по следующим правилам:**
- a.** Режим восстановления базы данных ПО ST 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.
- 12. Требования к Клиенту по обеспечению мониторинга показателей работы программного и аппаратного обеспечения Центрального модуля.**
- 12.1. Клиент 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.
- 12.2. Клиент обязуется обеспечить контроль указанных в п.12.1 Регламента показателей и оперативно устранять возможные отклонения значений от рекомендуемых.
- 12.3. Клиент обязуется по запросу предоставить Исполнителю отчет по указанным показателям.
- 13. Технические требования к каналам связи для штатного функционирования Системы.**
- 13.1. Технические требования к подключению к сети интернет при обмене данными между УС Дистрибьютора и Центральным модулем Системы:
- a.** У Дистрибьютора должен быть открыт доступ к сетевому адресу, портам, используемым на Центральном модуле, которые Исполнитель передает Клиенту
 - b.** Со стороны провайдера должны соблюдаться следующие условия:
 - отсутствие ограничений на оборудовании Заказчика подключения к интернет-серверам по протоколу FTP (частота соединения, объем передаваемых данных);
 - отсутствие ограничений на оборудовании Заказчика подключения к сети интернет на передачу данных;
 - гарантированная скорость передачи данных (CIR – Committed Information Rate) должна составлять не менее 128 кбит/сек;
 - отсутствие потерь пакетов при передаче данных на стороне провайдера;
 - задержка ответного отклика должна составлять не более 1000 мс при обращении к серверу Центрального модуля
- 13.2. Технические требования к подключению к сети интернет при работе пользователей с Центральным модулем Системы:
- Отсутствие ограничений подключения к сети интернет по 443 (https) порту на соединение с сервером Центрального модуля для доступа к RemoteApp.
 - Гарантированная скорость передачи данных (CIR – Committed Information Rate) должна составлять не менее 128 кбит/сек на каждого пользователя (при количестве пользователей более 10 - не менее 64 Кбит/сек на каждого пользователя).

Пример:

4 пользователя + репликация у дистрибьютора с разных компьютеров через один канал шириной 512 кбит – недостаточно

2 пользователя + репликация у дистрибьютора с разных компьютеров через один канал шириной 512 кбит – достаточно

- 13.3. Технические требования к подключению к сети интернет при обмене данными между Мобильным модулем и Центральным модулем Системы:
- Со стороны провайдера сотовой связи должны соблюдаться следующие условия: устойчивый сигнал передачи данных по каналу GPRS/EDGE/3G на всей территории работы торговых представителей и мерчандайзеров.
14. **Условия оказания услуг по сверке данных, поступающих от одного Источника данных (услуга мониторинга корректности данных, поступающих от одного Источника данных и услуга проверки качества данных, поступающих от одного Источника данных).**
- 14.1. В процессе сверки данных участвует Клиент, ответственное лицо со стороны Дистрибьютора (далее – Дистрибьютор) и специалист по сверке со стороны Исполнителя.
- 14.2. Исполнитель согласовывает с Клиентом и Дистрибьютором набор данных, по которым производится сверка, критерии успешности (допустимый % расхождения по стоковому уравнению).
- 14.3. Исполнитель согласовывает с Дистрибьютором отчеты, по которым будет проводится сверка. Рекомендуемая детализация отчетов в УС Дистрибьютора описана в п.14.10.
- 14.4. Исполнитель формирует отчет в УС самостоятельно при наличии удаленного доступа или запрашивает согласованный отчет у Дистрибьютора при отсутствии удаленного доступа.
- 14.5. Исполнитель формирует отчет в ПО ST Чикаго самостоятельно.
- 14.6. Исполнитель проводит работы по устранению причин расхождений, находящихся в зоне ответственности Исполнителя. По причинам расхождений, находящихся в зоне ответственности Клиента или Дистрибьютора, Исполнитель предоставляет консультации и запрашивает сроки их исполнения. Консультации могут быть выданы как письменно, так и по телефону.
- 14.7. В случае неисполнения Дистрибьютором консультаций, выданных Исполнителем, в оговоренные сроки, Исполнитель дополнительно оповещает Дистрибьютора о необходимых действиях, повторно запрашивает крайний срок их выполнения, оповещает Клиента о нарушении сроков исполнения рекомендаций.
- 14.8. После устранения найденных расхождений Исполнитель формирует отчет «Стоковое уравнение» в ПО ST Чикаго.

14.9. Если результирующий показатель по Дистрибьютору имеет допустимый процент сходимости, Исполнитель оповещает Дистрибьютора и Клиента о проведенной работе и закрывает обращение.

14.10. Рекомендуемая детализация отчетов.

Остатки товара:

- Дата
- Артикул(желательно)
- Наименование товара
- Склад
- Вес в базовых единицах измерения / литраж, если расчет в литрах
- Кол-во в базовых единицах измерения

Продажи:

- Дата документа
- Номер документа
- Ответственный. В общем случае – тот, кто совершил продажу. Если это не применимо к конкретному дистрибьютору в силу его БП – в ТЗ четко указано, кто является ответственным (например, отв. по ТТ) и тот, кто отображается в отчете совпадает с тем, кого выгружает интеграция.
- Вес в базовых единицах измерения / литраж, если расчет в литрах
- Кол-во в базовых единицах измерения
- Сумма с НДС/без НДС (требования оговариваются предварительно с Заказчиком)

Отчет показывает последнюю версию документа с учетом всех корректировок. Возвраты отображаются с отрицательным весом и суммой. При необходимости дистрибьютор должен быть готов предоставить отчет, детализированный до товара.

Приходы:

- Дата
- Номер документа
- Вес в базовых единицах измерения / литраж, если расчет в литрах
- Кол-во в базовых единицах измерения
- Сумма

В отчет должны попадать все документы, влияющие на движение приходов товара.

15. Услуги и работы, которые не входят в Техническую поддержку:

- Создание, изменение, удаление мастер-данных или транзакционных данных;
 - Исправление последствий Инцидентов (например, восстановление данных, исправление данных и т.п.), причинами которых явились действия пользователя и/или Заказчика. Исправление последствий таких Инцидентов, а также работы по поиску их причин и/или работы по восстановлению работоспособности Системы в этом случае оплачивается Заказчиком отдельно. Стоимость работ согласуется Сторонами;
 - Консультирование по вопросам и ошибкам, не связанным с функциональными возможностями ПО;
 - Консультирование Заказчика по находящимся в Системе данным, в том числе заведенных Заказчиком, а также по формируемым отчетам на основе этих данных;
 - Разработка скриптов для загрузки/ выгрузки данных из базы данных. Такие услуги осуществляется по запросу путем оформления отдельной спецификации;
- Техническая поддержка не оказывается в нерабочие и праздничные дни по Запросам Приоритетов 3-4.