

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РАСШИРЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 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.

#### **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. Порядок передачи Площадок, внедренных силами Заказчика, на поддержку.**

При передаче Площадки на поддержку она должна соответствовать следующим требованиям:

- 6.1. Исполнителем проведены консультации сотрудников Дистрибьютора по работе с Системой. Сотрудники Дистрибьютора прошли аттестацию по работе с Системой.
- 6.2. Настроен автообмен между учетной системой (далее – УС) и Центральным модулем.

- 6.3. Качество данных, передаваемых между УС и ПО «СТ Чикаго», проверено как сотрудниками Дистрибьютора, так и сотрудниками Заказчика, расхождений не выявлено.
- 6.4. Определены ответственные со стороны Дистрибьютора за работоспособность Настольного модуля Дистрибьютора. Контактные данные актуальны и переданы в Службу технической поддержки (ФИО, должность, e-mail, телефон).
- 6.5. Имеется необходимая документация по работе с Системой у сотрудников Дистрибьютора.
- 6.6. Переданы в Службу технической поддержки скриншоты фильтров из УС Дистрибьютора.
- 6.7. По возможности, предоставлен в Службу технической поддержки конфигурационный файл, если в качестве УС используется 1С.
- 6.8. По возможности, предоставлены в Службу технической поддержки внешние обработки последней Версии ПО для интеграции с УС Дистрибьютора.
- 6.9. После выполнения указанных мероприятий настоящего Приложения Заказчик должен направить Исполнителю извещение о приеме на поддержку Площадки в соответствии с условиями договора.

## **7. Требования, предъявляемые для обеспечения Технической поддержки.**

### **Условия эксплуатации ПО.**

Для создания условий исполнения Исполнителем своих обязанностей в рамках Регламента Заказчик обязуется обеспечить:

- 7.1. Ответственный за поддержку сотрудник Заказчика выполняет все необходимые регламенты и рекомендации Службы технической поддержки Исполнителя;
- 7.2. Отсутствие в узлах системы постороннего ПО, не указанного в договоре, кроме программного обеспечения, необходимого для функционирования ПО, указанного в договоре;
- 7.3. Наличие круглосуточной коммуникации Настольного модуля с Центральным модулем через интернет;
- 7.4. 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 «СТ Чикаго» рассматриваются без учета нормативного времени договора.
- 7.5. Наличие круглосуточной возможности использования Системы в части подключения к Центральному модулю, с Настольного модуля;
- 7.6. Наличие возможности обновления внешних обработок 1С (если используется данная УС), которые используются для синхронизации ПО «СТ Чикаго» и УС Дистрибьютора через FTP (возможность использования необходимых локальных ресурсов);
- 7.7. 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 Заказчика 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.

- 7.8. При выявлении Запросов с нарушением обмена данными между УС Дистрибьютора и ПО «ST Чикаго», связанных с перечисленными в п.7.7 настоящего Регламента изменениями со стороны Заказчика или Дистрибьютора, без согласования с Исполнителем, и на основании документально подтвержденного факта нарушений, указанного по форме, определенной в разделе 15 настоящего Регламента, Заказчик обязуется оплатить услугу поддержки обмена данными данного Дистрибьютора в двойном размере за отчетный период.
- 7.9. Заказчик или Дистрибьютор вправе взять ответственность за поддержку модуля интеграции, написанную силами Исполнителя, на себя. При этом:
  - 7.9.1. Заказчик или Дистрибьютор должен предоставить Исполнителю контактные данные (ФИО, должность, e-mail, телефон) специалиста, назначенного ответственным за поддержку модуля интеграции.
  - 7.9.2. Исполнитель передает модуль интеграции на поддержку Заказчику или Дистрибьютору как есть, с ТЗ и документацией по установке и настройке.
  - 7.9.3. Все возникающие впоследствии доработки и исправления ошибок модуля интеграции решаются силами Заказчика или Дистрибьютора.
  - 7.9.4. Исполнитель, по запросу Заказчика или Дистрибутора, 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.
  - 7.9.5. Изменение услуги поддержки обмена данными и её стоимости по данному Дистрибьютору осуществляется в следующем отчетном периоде.
- 7.10. Заказчик или Дистрибьютор вправе передать ответственность за поддержку модуля интеграции, написанную силами Заказчика или Дистрибьютора, Исполнителю. При этом:
  - 7.10.1. Заказчик или Дистрибьютор обязуются выполнить требования согласно раздела 6 настоящего Регламента «Порядок передачи Площадок, внедренных силами Заказчика, на поддержку» и требования соответствующей услуги в Приложении №1 «Состав и ограничения Услуг» договора.

- 7.10.2. Исполнитель проводит рецензирование модуля интеграции на соответствие передаваемому Заказчиком техническом задании (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.
- 7.10.3. Исполнитель вправе отказать Дистрибьютору в приеме на поддержку модуля интеграции без объяснения причин.
- 7.10.4. В случае отказа от приема на поддержку Исполнитель вправе предложить написание собственного модуля интеграции.
- 7.10.5. Изменение услуги поддержки обмена данными и её стоимости по данному Дистрибьютору осуществляется в следующем отчетном периоде.
- 7.11. При переходе Заказчика или его Удаленных подразделений на новую УС или новую Версию ПО Заказчик и его Удаленные подразделения обязаны 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.
- 7.12. При выявлении Запросов с нарушением обмена данными между УС Удаленного подразделения Заказчика и ПО «ST Чикаго», связанных с перечисленными в п.7.11 настоящего Регламента изменениями со стороны Заказчика или Удаленного подразделения Заказчика без согласования с Исполнителем, и на основании документально подтвержденного факта нарушений, зафиксированного в уведомлении в соответствии с разделом 15 настоящего Регламента, Исполнитель вправе прекратить оказание услуги «Поддержка обмена данными между УС заказчика и ПО «ST Чикаго» без поддержки модуля интеграции (на 1 источник данных)» или «Поддержка обмена данными между УС заказчика и ПО «ST Чикаго» и модуля интеграции, разработанного Исполнителем (на 1 источник данных)» до восстановления обмена данными с новой УС Удаленного подразделения Заказчика силами Исполнителя. 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 или Удаленного подразделения Заказчика, то Заказчик обязуется согласно пунктам 6.2-6.8 раздела 6 «Порядок передачи Площадок, внедренных силами Заказчика, на поддержку» Регламента передать информацию Исполнителю для возобновления оказания услуги «Поддержка обмена данными между УС заказчика и ПО «ST Чикаго» без поддержки модуля интеграции (на 1 источник данных)» или «Поддержка обмена данными между УС заказчика и ПО «ST Чикаго» и модуля интеграции, разработанного Исполнителем (на 1 источник данных)».
- 7.13. Заказчик или сотрудник Дистрибьютора 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.

- 7.14. Заказчик или сотрудник Дистрибьютора контролирует корректность поступления и полноту документов из персональной портативной ЭВМ (далее – ППЭВМ) в УС.
- 7.15. Заказчик или сотрудник Дистрибьютора контролирует корректность поступления и полноту документов из УС в Чикаго.

## **8. Организационные требования.**

Кроме того, Заказчик обязуется обеспечить:

- 8.1. Наличие у Дистрибьютора необходимого резерва оборудования.
- 8.2. Ответственный за поддержку отвечает за всё оборудование, используемое для обеспечения работоспособности Системы и документацию на это оборудование.
- 8.3. Системный администратор 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.

## **9. Требования к резерву оборудования.**

Также Заказчик обязан обеспечить хранение и оперативный доступ своих сотрудников и сотрудников Дистрибьютора к резерву оборудования в соответствии со следующими правилами:

- 9.1. Резервный запас ППЭВМ – не менее 10% от используемого количества

## **10. Требования, предъявляемые к настройке программного обеспечения Центрального модуля и инфраструктуры к Заказчику.**

- 10.1. Заказчик обязуется не использовать ПО сторонних производителей, препятствующее работе ПО Исполнителя по сети или в Системе.
- 10.2. Заказчик 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. Заказчик 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. Заказчик обязуется организовать выделенные учётные записи для служб ПО Исполнителя (ПО «ST Служба обмена данными», ПО «ST Репликация», ПО «ST Локатор», 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. 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».
- 10.12. Заказчик 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. 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.

## **11. Требования к Заказчику по обеспечению резервного копирования.**

Заказчик обязуется обеспечить резервное копирование по следующим правилам:

- а.** 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 Заказчику по обеспечению мониторинга показателей работы программного и аппаратного обеспечения Центрального модуля.**

12.1. 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.

12.2. Заказчик обязуется обеспечить контроль указанных в п.12.1 Регламента показателей и оперативно устранять возможные отклонения значений от рекомендуемых.

12.3. Заказчик обязуется по запросу предоставить Исполнителю отчет по указанным показателям.

**13.** Указанные в настоящем Приложении требования к Системе и администрированию Системы могут изменяться в зависимости от требований, устанавливаемых Исполнителем в одностороннем порядке. В указанном случае на Сайте правообладателя в разделе специальном 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.

**14. Технические требования к каналам связи для штатного функционирования Системы.**

14.1. Технические требования к подключению к сети интернет при обмене данными между учетной системой площадки и центральным модулем системы:

**a.** На Площадке должен быть открыт доступ к сетевому адресу, портам, используемым на Центральном модуле, которые Исполнитель передает Заказчику

**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

14.2. 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

14.3. 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.

**15. Образец уведомления о выявлении нарушений в обмене данными, выполнении требований**

Уведомление о выявлении нарушений в обмене данными, выполнении требований  
к услугам технической поддержки за \_\_\_\_\_ года

Исполнитель, оказывает услуги Заказчику по Договору №

В ходе оказания услуги Исполнитель выявил нарушения выполнения требований со стороны Заказчика или Дистрибьютора, в том числе в виде отказа от предоставления удалённого подключения к поддерживаемому настольному модулю.

В соответствии с Приложением №5 к Соглашению об услугах по технической поддержке программного обеспечения направляем в Ваш адрес подтверждение факта нарушений.

1. Заказчик (Дистрибьютор):
2. Дата, событие, вызвавшее претензию:
3. Номер запроса:
4. Суть претензии:
5. Отчет по Запросам:

Номер Запроса	Дата регистрации Запроса	Приоритет Запроса	Описание Запроса	Комментарии Исполнителя	Описание факта нарушения требований Дистрибьютором в ходе решения Запроса	Время нахождения Запроса на стороне Исполнителя, ч

6. Отчетный период (месяц) с
7. Приложения:
8. Заказчик обязуется оплатить услугу поддержки обмена данными Дистрибьютора в двойном размере за отчетный период