

Регламент по Внедрению АСМТ

Для удобства в Регламенте используются следующие термины и понятия:

Версия ПО - состояние конкретного продукта ПО, предназначенное для использования всеми клиентами Исполнителя (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 на территории России, 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 для ЭВМ или 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 Исполнителя, а также ПО сторонних производителей, необходимое для функционирования ПО Исполнителя.

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 Подрядчика;
- своевременно тестировать внедренное ПО для поиска ошибок при приемке и опытной эксплуатации ПО.

1.2. Заказчик назначает руководителя проекта, который обязан:

- координировать работу сотрудников 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, позволяющей 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). Информировывает 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 выполнение мероприятий, предусмотренных настоящим Соглашением. 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. Предоставить удалённый доступ к компьютеру, на котором будет устанавливаться ПО не менее чем за 5 рабочих дней и выделить ИТ специалиста, который поможет в разрешении возникающих проблем (права для установки ПО, подключение к УС, установка модуля интеграции, настройка автообмена, доступ 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 данными 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 ИТ специалиста, готового к выполнению задач от специалиста Подрядчика на этапе удаленного внедрения.
- 3.4. Заказчик обязуется не менять платформу, версию и конфигурацию УС, месторасположение файла рабочей базы данных (далее – БД) до момента окончания работ по договору. 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.
- 3.5. Подготовить (выделить) ИТ-специалиста на Площадке, готового к консультациям, и после прохождения консультаций, готового выполнять задачи от Службы технической поддержки, необходимых для восстановления работоспособности Системы после сбоя.
- 3.6. При проведении Работ в случае, если разработка алгоритмов интеграции между комплексом «ST – Мобильная торговля» и УС Площадки Заказчика, выполняется силами Подрядчика, Заказчик обязуется:
- Согласовать с Дистрибутором Заказчика внесение им изменений (или предоставить такую возможность сотрудникам Подрядчика) в конфигурацию своей УС, добавив объект конфигурации типа Справочник, предназначенный для хранения служебной информации о соответствии объектов в ПО ST-Чикаго объектам в УС, предоставленный Подрядчиком, и добавив в конфигурацию фрагмент программного кода, обеспечивающий автоматическое выполнение обмена данными между УС Площадки и ПО ST-Чикаго;
 - Предоставить Подрядчику резервную копию базы данных и конфигурационных файлов своей УС Площадки на FTP или другим способом по согласованию Сторон;
 - Обеспечить неизменяемость конфигурации УС Площадки с момента предоставления указанных выше данных и до момента окончания Работ по

договору. Если данное условие будет нарушено Заказчиком либо Дистрибьютором Заказчика и такое нарушение приведет к необходимости дорабатывать алгоритмы синхронизации, дополнительные работы Подрядчика будут оплачены Заказчиком отдельно;

- в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента предоставления Подрядчику копии базы данных и конфигурационных файлов своей УС Площадки согласовать с Подрядчиком техническое задание (далее – ТЗ) на разработку алгоритмов интеграции.

3.7. При проведении Работ, в случае если разработка алгоритмов интеграции между комплексом «ST – Мобильная торговля» и УС Площадки Заказчика выполняется силами Дистрибутора, Заказчик обязуется:

- Обеспечить предоставление от Площадки заполненного ТЗ на разработку алгоритма интеграции в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения от Подрядчика шаблона ТЗ на разработку алгоритма интеграции и требований к интеграции;
- Обеспечить разработку алгоритма интеграции Площадкой в течение 1 (одного) календарного месяца со дня согласования Сторонами ТЗ. Резервная копия базы данных Подрядчику не предоставляется. По истечении указанного в данном пункте срока Площадка Заказчика, Дистрибьютор Заказчика обязаны предоставить Подрядчику разработанный программный модуль, не содержащий ошибок. Модуль предоставляется по FTP или другим способом по согласованию Сторон.
- Нести ответственность за своевременность разработки и проверки алгоритмов интеграции силами Дистрибутора.
- Заказчик обязан исправлять ошибки, возникающие в разработанном ЗАКАЗЧИКОМ алгоритме интеграции, выявленные в процессе эксплуатации интеграции, а также в случае изменения ПО Подрядчика, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обнаружения такой ошибки.

3.8. Требования к копии базы данных (БД), предоставляемой Подрядчику сотрудниками Площадки при разработке алгоритмов интеграции между комплексом «ST – Мобильная торговля» и УС Площадки Заказчика силами Подрядчика:

3.8.1. БД должна содержать все необходимые для написания ТЗ данные, справочники, и т.п. включая подчиненные:

- фирмы (организации);
- юридические лица;
- типы торговых точек (классы) - если есть;
- контрагенты;
- торговые точки – если есть;
- склады;
- кассы;

- торговые представители ЗАКАЗЧИКА;
 - маршруты – обязательно, если есть в УС;
 - номенклатура;
 - типы цен;
 - валюты;
 - единицы измерения.
- 3.8.2. БД должна содержать все необходимые данные по ценам номенклатуры.
- 3.8.3. БД должна содержать все необходимые документы, передаваемые в ПО ST-Чикаго. Список документов уточняется по ТЗ.
- 3.8.4. БД должна содержать все необходимые данные по остаткам номенклатуры.
- 3.8.5. БД должна содержать все необходимые данные по задолженностям покупателей или торговой точки (далее – ТТ).
- 3.8.6. Период данных по остаткам, документам, взаиморасчетам и прочим часто меняющихся данных должен быть в пределах от 2 до 4 месяцев. Например, данные по продажам должны быть не менее чем за два месяца.
- 3.8.7. Данные могут быть видоизменены в части наименований элементов справочников, значений цен, остатков и взаиморасчетов. Обязательным является наличие самих данных в БД, чтобы можно было корректно проследить связи между данными. Например, все ТТ могут быть переименованы в вид «Покупатель 1... Покупатель Х».
- 3.8.8. Данные должны поставляться в виде выгрузки БД типовыми средствами УС или Backup файла в случае работы УС на SQL.
- 3.8.9. Кроме файла данных БД требуется наличие доступа к БД после восстановления с предоставлением имени пользователя и пароля, под которым можно будет войти в БД в режиме «Конфигуратора» и иметь возможность внести изменения в конфигурацию. Права доступа этого пользователя не должны быть ограничены.
- 3.8.10. Передаваемая БД должна поставляться с комплектом внешних библиотек, в случае использования сторонних компонент в работе. Если библиотеки не поставляются, то все ограничения на их использование в работе БД должны быть сняты или описано как это выполнить. При невозможности отключить данные ограничения (например, модуль проведения документа вынесен во внешнюю компоненту) тестирование модуля интеграции проводится не в полном объеме и разработчик уведомляет об этом дистрибутора БД. Окончательное тестирование в этом случае проводится совместно со специалистами дистрибутора.
- 3.8.11. Внутренняя разработка в УС на время написания модуля интеграции по возможности должна быть прекращена. Если такое невозможно, то разработчики должны быть оповещены об этом. После окончания написания модуля интеграции разработчик в этом случае должен запросить актуальный файл конфигурации (без данных) и провести финальное тестирование на актуальной БД.

- 4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ ПО УСТАНОВКЕ (ИНСТАЛЛЯЦИИ), НАСТРОЙКЕ, ПОДКЛЮЧЕНИЮ, ИНТЕГРАЦИИ, ТЕСТИРОВАНИЮ, ЗАПУСКУ В ЭКСПЛУАТАЦИЮ ПО, КОНСУЛЬТАЦИИ ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО ЗАКАЗЧИКА РАБОТЕ С ПО (далее – Услуги).**
- 4.1. Услуги оказываются по каналам связи: электронной почте либо иным каналам, согласованным Сторонами в Соглашении. Время оказания Услуг – в рабочие дни (понедельник-пятница) с 10.00 до 19.00 по московскому времени.
- 4.2. При возникновении потребности в получении Услуг Заказчик направляет Подрядчику запрос на получении консультации (далее – «Запрос») по адресу электронной почты, указанному в договоре.
- 4.3. При получении от Заказчика Запроса, соответствующего требованиям «Порядка оказания консультационных услуг», Подрядчик в течение 4 (четырёх) рабочих часов обязан определить дату и время проведения консультации. Дата проведения консультаций не должна быть более, чем 2 (два) рабочих дней от даты получения Запроса.
- 4.4. Стороны после каждого этапа оказания Услуг (либо после нескольких этапов, по согласованию Сторон) согласовывают и подтверждают объём Услуг (в часах рабочего времени сотрудников Подрядчика и в количестве Запросов) за консультациями сотрудников Заказчика к сотрудникам Подрядчика, оказанных в рамках соответствующего этапа (соответствующих этапов). Согласованием считается письменное (посредством электронной почты или другим способом, согласованным Сторонами) подтверждение обеими Сторонами затраченного времени и количества Запросов, в течение одного рабочего дня после осуществления соответствующего этапа (или последнего из нескольких этапов) оказания Услуг. Часы, потраченные на каждую консультацию, определяются Подрядчиком на основании его расчетов, сообщаются лицу, получившему консультацию, и являются основанием для расчетов. В случае не согласия с установленным количеством часов и/или Запросов, сотрудник, получивший консультацию, в течении 2 (двух) рабочих дней сообщает об этом Подрядчику, и они совместно определяют затраченное на консультацию количество часов и/или запросов и подписывают протокол при этом обмен подписанными экземплярами протоколов происходит по электронной почте в порядке, определенном договором.
- 4.5. В указанное количество часов входит не только время на коммуникации (получение вопроса/проблемы и сообщение ответа), но и время на разбирательство с вопросом (оценку ситуации) и поиск решения. Минимальная учётная единица времени работы специалистов – 30 минут.
- 4.6. Заказчик может заказать дополнительный объем Услуг, но не менее количества часов, указанных в Соглашении, подписав дополнительное соглашение (или спецификацию) на дополнительный объем Услуги.
- 4.7. Объем Услуг составляет не более количества часов в течение 1 месяца и не более количества Запросов в течение 1 месяца, определенных в объеме Услуги в договоре. В случае, если Заказчик не использует весь объем часов и/или Запросов, предусмотренный для данной Услуги в течение 1 месяца, то оставшиеся часы и/или Запросы на следующий месяц не переносятся.

5. **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.

6. **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 приходятся 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 Подрядчика 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.