Приложение № 1 к Конкурсной документации. Техническая часть.

Техническое задание на оказание услуг по содержанию и обслуживанию элементов информационно-технической инфраструктуры и интеллектуальных транспортных систем – программного обеспечения системы взимания платы RUTOLL

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Продукт – комплекс системы взимания платы РУТОЛЛ (КСВП РУТОЛЛ)¹ – программно-аппаратный комплекс, с помощью которого реализовано взимание платы, в составе следующих программных модулей:

Программное обеспечение 1-го уровня (система управления полосой, СВП-1)	
ПО «Контроллер полосы»	Основное программное обеспечение системы взимания платы
ПО «АКТС»	Программное обеспечение системы автоматической классификации транспортных средств
ПО «АРМ кассира-оператора»	Программное обеспечение автоматизированного рабочего места кассира-оператора
ПО «Мини АПП»	Программное обеспечение аппарата приёма платежей по банковским картам
ПО «Модуль ИСГС АРМ кассира-оператора»	Модуль ИСГС АРМ кассира-оператора представляет собой дополнительный компонент, реализующий функции голосовой связи на уровне полосы взимания платы.
ПО РУТОЛЛ «Контроллер полосы»	Основное программное обеспечение системы взимания платы
Программное обеспечение 2-го уровня (СВП-2)	
ПО «СВП-2»	Распределенная система программных компонент, обеспечивающая обработку, хранение и передачу данных между различными уровнями системы взимания платы, а также отображение актуального состояния оборудования полос оплаты и процесса оплаты в целом в АРМ диспетчера и передачу управляющих сигналов из АРМ диспетчера на полосы оплаты
ПО «АРМ диспетчера»	Программное обеспечение диспетчера ПВП.
ПО «Модуль ИСГС АРМ диспетчера»	Модуль ИСГС АРМ диспетчера представляет собой дополнительный компонент, реализующий функции голосовой связи на уровне диспетчерского управления.
ПО «Модуль ИСГС СВП-2»	Многофункциональная система диспетчерской и телефонной связи для применения в качестве коммутации голосовых вызовов на пунктах взимания платы.
КСВП РУТОЛЛ	Комплексная система взимания платы РУТОЛЛ

АКТС – Автоматический классификатор транспортных средств.

База данных ПВП – база данных, в которой осуществляется агрегация данных,

¹ Далее по тексту встречается как RUTOLL

полученных с ПО полос оплаты RUTOLL в рамках Проекта и системы взимания платы Заказчика.

Обращение – заявка, обращение Заказчика к Исполнителю о возникшем Сбое ПО, запрос консультации о работе КСВП РУТОЛЛ или по иным причинам. Создается Заказчиком на веб-портале технической поддержки РУТОЛЛ или иным доступным способом согласно п. 7.1 настоящего Технического задания. Объекты – автомобильная дорога М-4«Дон» ПВП 62км, ПВП 133км, ПВП 71 км и автомобильная дорога М-1 «Беларусь» ПВП 46 км.

ОС – операционная система

Ошибка определения класса – ошибка работы АКТС, вызывающая неправильное определение класса транспортного средства.

ПВП – пункт взимания платы.

ПМИ – Программа и методика испытаний

Сбой ПО – состояние ПО, при котором частично или полностью нарушена работа КСВП РУТОЛЛ, вызвано конфликтом используемого оборудования и/или программного обеспечения вследствие определенных действий Заказчика или без его участия.

Служба Технической Поддержки (СТП) – персонал Исполнителя, осуществляющий техническую поддержку.

Состав ОС – предусмотренные эксплуатационной документацией к Продукту версии ОС, пользователи ОС, драйвера, модули, библиотеки, а также учетные данные пользователей ОС, переданные по Акту передачи учетных данных.

Тестовая эксплуатация – период эксплуатации КСВП РУТОЛЛ с момента установки обновления ПО, внесения изменений в структуру или состав элементов КСВП РУТОЛЛ, на специально выделенных объектах Заказчика, до принятия Заказчиком решения о переносе изменений на все объекты обслуживания или возврате обновления ПО на доработку, отказа от внесения изменений с указанием замечаний, препятствующих принятию решения об установке на всех объектах обслуживания.

Тикет-система (Веб-портал технической поддержки (Портал РУТОЛЛ)) – электронная система технической поддержки Исполнителя. Размещена в программном обеспечении Исполнителя и предназначена для приема заявок от Заказчиков через веб-интерфейс с ведением истории переписки и присвоением каждому обращению (тикету) уникального номера, статуса важности, ответственного лица Исполнителя, способ доступа к тикет-системе по адресу _____²

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1 Цели и задачи

Целью оказания Услуг является обеспечение бесперебойной работы КСВП RUTOLL:

- обеспечение надежности и отказоустойчивости работы ПО КСВП RUTOLL 1-го и 2-го уровня;
- проведение оперативного мониторинга оборудования КСВП RUTOLL с целью обеспечения надежности и отказоустойчивости работы аппаратной части КСВП RUTOLL

Для достижения данных целей необходимо решить следующие основные задачи:

- Оказание консультационных услуг;
- Оказание услуг по обновлению ПО до актуальных версий;
- Оказание услуг по обработке заявок (тикетов);
- Оказание услуг по доработке и развитию системы в рамках текущего функционала;
- Оказание услуг по мониторингу технического состояния КСВП RUTOLL;
- Оказание услуг по поддержке работоспособности КСВП RUTOLL в программной части;
- Оказание услуг по настройке КСВП RUTOLL в программной части.

² Заполняется победителем конкурса на этапе заключения договора.

2.2 Срок оказания Услуг

Срок оказания Услуг: с даты подписания договор в течении 7 (семи) месяцев.

2.3 Место оказания Услуг

Услуги оказываются на объектах обслуживания Заказчика, расположенных на территории Российской Федерации, в соответствии с Таблицей 1 «Перечень объектов по техподдержке КСВП RUTOLL» Приложения № 1 к настоящему Техническому заданию.

3. ПРЕДМЕТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Предметом оказания Услуг является программное обеспечение КСВП RUTOLL (далее - ПО)

Перечень оборудования и ПО, входящих в состав КСВП RUTOLL в отношении которых оказываются Услуги

Программное обеспечение 1-го уровня (система управления полосой, СВП-1)	
ПО «Контроллер полосы»	Основное программное обеспечение системы взимания платы
ПО «АКТС»	Программное обеспечение системы автоматической классификации транспортных средств
ПО «АРМ кассира-оператора»	Программное обеспечение автоматизированного рабочего места кассира-оператора
ПО «Мини АПП»	Программное обеспечение аппарата приёма платежей по банковским картам
ПО «Модуль ИСГС АРМ кассира-оператора»	Модуль ИСГС АРМ кассира-оператора представляет собой дополнительный компонент, реализующий функции голосовой связи на уровне полосы взимания платы.
Программное обеспечение 2-го уровня (СВП-2)	
ПО «СВП-2»	Распределенная система программных компонент, включая структуру базы данных СВП-2 РУТОЛЛ, обеспечивающая обработку, хранение и передачу данных между различными уровнями системы взимания платы, а также отображение актуального состояния оборудования полос оплаты и процесса оплаты в целом в АРМ диспетчера и передачу управляющих сигналов из АРМ диспетчера на полосы оплаты
ПО «АРМ диспетчера»	Программное обеспечение диспетчера ПВП.
ПО «Модуль ИСГС АРМ диспетчера»	Модуль ИСГС АРМ диспетчера представляет собой дополнительный компонент, реализующий функции голосовой связи на уровне диспетчерского управления.
ПО «Модуль ИСГС СВП-2»	Многофункциональная система диспетчерской и телефонной связи для применения в качестве коммутации голосовых вызовов на пунктах взимания платы.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Исполнитель оказывает следующие услуги технической поддержки Продукта на объектах Заказчика:

№ п/п	Наименование услуги	Описание	Время предоставления
1.	Инцидентная поддержка	Работы, направленные на восстановление полной функциональности Продукта, в случае ошибок, вызванных некорректной работой Продукта	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году
2.	Эксплуатационная поддержка	Регламентные работы, направленные на поддержание Продукта в рабочем состоянии	8 часов, 5 дней в неделю, Понедельник – пятница, 09:30 – 17:30
3.	Консультационная поддержка	Консультирование Заказчика по вопросам эксплуатации Продукта и внесения дополнительного функционала	8 часов, 5 дней в неделю Понедельник – пятница, 09:30 – 17:30

5. СЕРВИСЫ

5.1 Сервисы, поддерживаемые в рамках услуги, Инцидентная поддержка:

№ п/п	Наименование сервиса	Приоритет	Примечание
1	Сервис «Контроллер полосы»	Высокий	Если в результате неисправности Контроллера РУТОЛЛ невозможна эксплуатация одной или более полос оплаты на одном из ПВП в одном из предусмотренных режимов работы (ручной, реверс, non-stop, автоматический)
1.1	Сервис «Контроллер полосы»	Средний	Неисправности Контроллера РУТОЛЛ, не попадающие под приоритет 'Высокий' и 'Низкий'
1.2	Сервис «Контроллер полосы»	Низкий	Неисправности Контроллера РУТОЛЛ, не влияющие на пропускную способность полосы оплаты и прием платежных средств заявленных в конфигурации ПО.
2	Сервис «АРМ кассира-оператора»	Высокий	Если в результате неисправности АРМ Кассира-оператора невозможна эксплуатация в ручном режиме одной или более полос оплаты одного ПВП.
2.1	Сервис «АРМ кассира-оператора»	Средний	Неисправности АРМ кассира-оператора, не попадающие под приоритет 'Высокий' и 'Низкий'
2.2	Сервис «АРМ кассира-оператора»	Низкий	Неисправности АРМ кассира-оператора не влияющие на

			пропускную способность полосы оплаты и прием платежных средств заявленных в конфигурации ПО.
2.3	Сервис «АРМ Диспетчера»	Высокий	Если в результате неисправности АРМ Диспетчера невозможна эксплуатация одной или более полос оплаты одного ПВП
3	Сервис «АКТС»	Высокий	Если классификация не работает на одной или нескольких полосах.
		Низкий	Если в рамках полосы оплаты суточный уровень точности классификации составляет менее 96% с учетом того, что за сутки по полосе оплаты проехало не менее 1000 транспортных средств ³
4.	Сервис «СВП-2»	Высокий	Сбой в передаче данных между программными модулями Продукта, при котором передача данных полностью остановлена
4.1	Сервис «СВП-2»	Средний	Частичная остановка передачи данных между уровнями СВП-1 и СВП-2 (например, остановка передачи данных в части тарифов)
4.2	Сервис «СВП-2»	Низкий	Устранение ошибок в формируемых/передаваемых Продуктом данных
5.	Сервис «ИСГС СВП-2»	Высокий	Полная неработоспособность системы голосовой связи. Неработоспособность входящих или исходящих вызовов в рамках всего сервиса.
5.1	Сервис «ИСГС СВП-2»	Средний	Неработоспособность одной или нескольких полос.
6.	Сервис «ИСГС АРМ кассира-оператора»	Высокий	Полная неработоспособность системы голосовой связи. Неработоспособность входящих или исходящих вызовов в рамках всего сервиса.
6.1	Сервис «ИСГС АРМ кассира-оператора»	Средний	Неработоспособность одной или нескольких полос.
7.	Сервис «ИСГС АРМ диспетчера»	Высокий	Полная неработоспособность системы голосовой связи. Неработоспособность входящих или исходящих вызовов в рамках всего сервиса.
7.1	Сервис «ИСГС АРМ диспетчера»	Средний	Неработоспособность одной или нескольких полос.
8	Сервис «Мини АПП»	Высокий	Неисправности ПО аппарата приема

³ При подсчете точности классификации не будут учитываться ошибочные случаи определения класса ТС, вызванные некорректной работой Оператора или Диспетчера.

			оплаты по банковским картам, при которых невозможна эксплуатация одной или более полос оплаты на одном из ПВП в автоматическом режиме
8.1	Сервис «Мини АПП»	Средний	Неисправности ПО аппарата приема оплаты по банковским картам, не попадающие под приоритет 'Высокий' и 'Низкий'
8.2	Сервис «Мини АПП»	Низкий	Неисправности ПО аппарата приема оплаты по банковским картам, не влияющие на пропускную способность полосы оплаты и прием платежных средств заявленных в конфигурации ПО.

5.1.1 В рамках услуги Инцидентная поддержка понимаются Инциденты, которые не могут быть решены самостоятельно специалистами Заказчика, при этом полученные таким образом инциденты будут рассматриваться в рамках существующего регламента подачи обращения в службу технической поддержки.

5.1.2 В случае нарушения работоспособности инфраструктуры (операционные системы, оборудование контроллера полосы, серверы (как программная, так и аппаратная составляющая серверов) и т. д.), на которой развернуты сервисы ПО СВП-1, ПО СВП-2, техническая поддержка приступает к разрешению инцидента после восстановления работоспособности инфраструктуры и оборудования. Время решения при этом приостанавливается.

5.1.3 В случае отсутствия доступа к поддерживаемым сервисам служба технической поддержки приступает к разрешению инцидента только после восстановления доступа к сервису, в котором произошёл сбой. До момента предоставления доступа к сервису время решения инцидента приостанавливается.

5.1.4 В рамках услуги «Эксплуатационная поддержка» Исполнителем не выполняются работы по мониторингу, поддержке, резервному копированию и обслуживанию операционных систем, сторонних программных компонентов (библиотек, модулей и т.п.) и оборудования, на котором развернуты сервисы ПО СВП-1, ПО СВП-2, ПО ИСГС. Поддержание работоспособности инфраструктуры, на которой развернуты сервисы ПО СВП-1, ПО СВП-2, ПО ИСГС осуществляет Заказчик.. Сервисные работы по поддержанию в работоспособном состоянии операционных систем, сторонних программных компонентов (библиотек, модулей и т.п.) и оборудования, на котором развернуты сервисы ПО СВП-1, ПО СВП-2, ПО ИСГС проводятся Заказчиком по предварительному согласованию со службой технической поддержки РУТОЛЛ путём создания Обращения на Портале технической поддержки с описанием планируемых работ.

5.2 Сервисы, поддерживаемые в рамках услуги «Эксплуатационная поддержка»:

№ п/п	Наименование сервиса	Примечание
1	Предоставление новых версий Продукта, СВП-1	Проведение обновлений программных модулей СВП-1. Предоставление обновлений программных модулей Продукта после их выхода и тестирования на срок действия Договора. Под новой версией Продукта подразумевается версия, содержащая исключительно исправления к существующему функционалу (Сервисные пакеты ПО).

2	Обновление СВП-2	Проведение обновлений программных модулей СВП-2.
3	Администрирование СВП-2 «РУТОЛЛ»	Администрирование СВП-2 на уровне прикладного ПО и программных модулей СВП-2, установленных на виртуальных серверах Заказчика

5.3. Сервисы, поддерживаемые в рамках услуги «Консультационная поддержка»:

№ п/п	Наименование сервиса	Примечание
1	Эксплуатация Продукта	Предоставление консультаций по настройкам и вопросам внесения изменений в программные модули Продукта
2	Внесение изменений в Продукт	Предоставление консультаций по вопросам внесения изменений в программные модули Продукта

6. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Специалисты технической поддержки Исполнителя, в зависимости от приоритета сервиса, в рамках услуги «Инцидентная поддержка» реагируют и устраняют инциденты в следующие сроки:

Приоритет сервиса	Время реагирования и максимальное время устранения инцидента
Высокий	Реагирование – макс. 10 минут Устранение – 10 часов
Средний	Реагирование – макс. 20 минут Устранение – 48 часов
Низкий	Реагирование – макс. 30 минут Устранение – 96 часов

6.1 Под реагированием понимается регистрация обращения в службе технической поддержки Исполнителя с предоставлением идентификационного номера инцидента.

6.2 Если в Обращении не указана исчерпывающая информация, описанная в пункте 5 настоящего документа, то специалист службы технической поддержки Исполнителя имеет право не принимать в работу обращения Заказчика до предоставления Заказчиком полной информации в соответствии с пунктом 5 (Порядок подачи обращения).

6.3 В случаях, когда в ходе решения инцидента Исполнителю требуется получить дополнительную информацию, без которой решение инцидента не может быть продолжено, срок выполнения Обращения приостанавливается до момента получения уточнения от Заказчика

6.4 В случаях, когда инцидент не имеет очевидной схемы воспроизведения и/или возникающая ошибка является «плавающей», то Стороны совместно договариваются о сроках устранения.

7. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

7.1 Основанием для выполнения работ является обращение пользователя Заказчика одним из способов (что соответствует регламенту обращения в службу технической

поддержки):

- Подача обращения по электронной почте на адрес _____⁴;
- Подача обращения через типовую электронную форму обращений с веб-портала технической поддержки РУТОЛЛ _____⁵;

7.2 Обращения, направленные другими способами (ICQ, форум, GoogleTalk, Skype, Telegram, WhatsApp и т.п.), не расцениваются как официальные обращения и не регистрируются на Портале РУТОЛЛ Исполнителя.

7.3 Для создания Обращения Ответственный представитель Заказчика обязан предоставить следующую информацию:

- Наименование организации;
- Ф.И.О. и должность контактного лица;
- Контакты обратной связи;
- Тема – Наименование Сбоя;
- Признаки (Симптомы) Сбоя - Описание сбоя, описание действий по воспроизведению (по возможности), полученный результат; действия, предпринятые пользователем для выхода из проблемной ситуации;
- Дата и время возникновения инцидента, ПВП, номер полосы;

В Заявку должны быть включены файлы логов, а также предоставлена информация способная помочь в решении проблемы (конфигурационные файлы, скриншоты, графические пояснения, видеозаписи с камер наблюдения, сводные таблицы однотипных инцидентов, пояснительные записки и т.д.).

В случае направления заявки по электронной почте или телефону, ответственный сотрудник Исполнителя фиксирует обращение в Веб-портале Исполнителя.

7.4 По факту предоставления решения по Обращению Заказчика Исполнитель в течение срока, указанного в п.6, присваивает Обращению соответствующий статус с фиксацией времени и уведомляет Заказчика об изменении статуса по электронной почте. При этом Исполнитель фиксирует в Обращении в краткой форме содержание проведенных работ. При получении уведомления о присвоении Обращению статуса, информирующего о том, что решение было предоставлено, ответственный представитель Заказчика проверяет предоставленную информацию.

В случае несогласия с фактом решения Обращения (устранения Сбоя, предоставления консультации или проведения сервисных работ) Заказчик вносит в Обращение на Портале технической поддержки соответствующий комментарий. На основании этого комментария Обращение возвращается в статус «В работе» либо фиксируется новое Обращение с присвоением уникального номера.

В случае согласия с фактом решения Обращения (устранения Сбоя, предоставления консультации или проведения сервисных работ) Заказчик может самостоятельно закрыть Обращение на Портале технической поддержки или же Обращение будет автоматически закрыто по истечении 5 дней с момента предоставления решения со статусом «Выполнено».

Время устранения инцидента/предоставления консультации учитывается только при нахождении Обращения в статусе «В работе». Во всех остальных статусах учет времени устранения инцидента/предоставления консультации приостанавливается.

7.5 Дополнительно Службой технической поддержки может быть запрошена информация о сетевых настройках оборудования Заказчика, используемых версиях и настройках клиентского программного обеспечения, а также иные данные, связанные с уточнением проблемной ситуации. В случае отказа Заказчика сообщить идентифицирующие его данные, а также иную информацию, уточняющую Запрос, служба

⁴ Заполняется победителем конкурса на этапе заключения договора.

⁵ Заполняется победителем конкурса на этапе заключения договора.

технической поддержки Исполнителя имеет право не оказывать Заказчику услуг по технической поддержке по возникшему вопросу или проблеме.

Учет времени устранения инцидента/предоставления консультации приостанавливается до момента предоставления запрашиваемых службой технической поддержки данных и производится только при нахождении Обращения в статусе «В работе».

В случае, если запрашиваемая Службой технической поддержки дополнительная информация не будет предоставлена Заказчиком в течение 3 дней, Обращение будет закрыто и переведено в статус «Отменено».

7.6 Оказание услуг (выполнение работ) по обращению может быть приостановлено до устранения соответствующих причин или прекращено (при условии немедленного уведомления Заказчика с указанием причины соответствующей приостановки/прекращения) по следующим основаниям:

- Невозможно повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации оборудования, при этом одновременно к Проекту Заказчика отсутствует доступ;
- Для решения проблемы Заказчик не предоставляет достаточно информации о состоянии сетевого оборудования, узлов аппаратно-программного комплекса систем взимания платы RUTOLL и ПО, а также о содержании логфайлов на момент возникновения проблемы;
- Вопрос требует детальной диагностики, доработки функционала и/или выпуска обновления для ПО, в случае если ошибка возникает при взаимодействии ПО RUTOLL со сторонними решениями, не входящими в состав поставленного ПО;
- Заказчик выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию ПО (Заказчиком внесены изменения в программный код ПО и т.п.);
- Заказчиком используется нелицензионная копия ПО.

8. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЯ.

Регистрация Обращения, полученного от Заказчика (в случае правильного оформления), или мотивированный отказ от регистрации производится Исполнителем не позднее срока, указанного в п. 6 настоящего Технического задания. Подтверждением регистрации Обращения является электронное письмо, направленное представителю Заказчика, а также заполнение всех полей карточки Обращения на Портале РУТОЛЛ с указанием уникального номера Обращения, ответственного сотрудника Исполнителя, категории Обращения и состояния заявки.

9. ПОРЯДОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9.1 Специалист Исполнителя приступает к выполнению Обращения не позднее срока реагирования, указанного в п. 6 настоящего Технического задания.

9.2 Специалист Исполнителя уведомляет представителя Заказчика об окончании работ по Обращению сразу после его выполнения через Портал технической поддержки РУТОЛЛ.

9.3 Работа по выполнению Обращения Заказчика ведется Исполнителем до тех пор, пока не будет достигнут требуемый результат или не будет принято обоюдное решение Сторон о невозможности или нецелесообразности его дальнейшего выполнения.

9.4 В процессе оказания услуг Исполнитель может привлекать сертифицированных специалистов Заказчика для выполнения работ, которые могут быть выполнены только на полосе взимания платы на периферийном оборудовании.

9.5 При необходимости Заказчик проверяет результат выполнения Обращения и информирует Исполнителя о согласии на закрытие Обращения, после чего Исполнитель закрывает Обращение на Портале РУТОЛЛ.

9.6 Исполнитель предоставляет ответственным лицам Заказчика доступ к информации по всем Обращениям, зарегистрированным Исполнителем по обращениям Заказчика (или от имени Заказчика, если они зарегистрированы системой технического мониторинга), включая информацию о времени получения обращения, времени регистрации Обращения, времени восстановления сервиса (в случае сбоя), времени выполнения (закрытия), содержании Обращения и предпринятых Исполнителем действиях.

10. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБНОВЛЕНИЙ ПО

10.1 В рамках услуги Эксплуатационная поддержка Исполнитель осуществляет предоставление новых версий ПО, в том числе обновлённых редакций документации к ПО, включающих в себя, но не ограничивающихся, следующими документами: описание нового функционала КСВП РУТОЛЛ, информация об устраненных ошибках и доработках, обновленные руководства пользователей КСВП РУТОЛЛ

10.2 Порядок проведения обновлений ПО определяется по договоренности Сторон, при этом Исполнитель в срок до 3 (трех) рабочих дней до даты планируемого внедрения соответствующего обновления информирует об этом Заказчика. В согласованные сроки ответственные представители Исполнителя удаленно выполняют работы по установке Новой версии ПО на специально выделенных объектах (ресурсах СВП-1, СВП-2).

10.3 До установки обновления ПО на объекты Заказчика обновление проходит внутреннее тестирование РУТОЛЛ, по результатам которого принимается решение о возможности тиражирования версии. Решение о возможности тиражирования версии фиксируется заявкой на согласование обновления, направляемой ответственным лицам Заказчика.

10.4 Основная версия ПО считается принятой в тестовую эксплуатацию (опробование) на одном или нескольких объектах Заказчика по выбору последнего до принятия решения о возможности (невозможности) переноса решения в постоянную эксплуатацию и его поддержке на всех объектах обслуживания (не более 7 (семи) дней). Сроки согласования проведения работ по обновлению могут быть изменены по договоренности Сторон в случае экстренной необходимости для устранения Сбоя.

Во время тестовой эксплуатации технические специалисты Заказчика, осуществляющие техническую поддержку и сопровождение ПО 1-го и 2-го уровня, совместно с ответственными представителями Исполнителя выполняют сбор, обработку и оформление результатов тестовой эксплуатации КСВП путем создания Обращений на Портале технической поддержки РУТОЛЛ.

10.5 Исполнитель по запросу Заказчика предоставляет обновленные образы ОС для развертывания узлов КСВП РУТОЛЛ с момента их выхода в течение всего срока Договора и прекращает предоставлять таковые в 00 часов 00 минут дня, следующего за последним днем действия Договора, если иное не согласовано Сторонами.

10.6 Заказчик вправе удержать штраф в размере 10 000,00 (десять тысяч) рублей за ошибки конфигурации при проведении обновления ПО Исполнителем, которые приводят к ошибкам или неверному формированию фискальных документов в работе фискальной контрольно-кассовой техники.

11. Обязанности Заказчика

Исполнитель обеспечивает согласованные сроки реагирования и устранения инцидентов в соответствии с п. 6 настоящего Приложения при условии выполнения Заказчиком требований по содержанию и эксплуатации КСВП РУТОЛЛ. Поддержка в работоспособном состоянии, доступность, настройка серверной и сетевой инфраструктуры на площадке находится в зоне ответственности Заказчика. Требования сформулированы для каждого сервиса из п.3.1. - 3.2. настоящего Регламента в руководствах по эксплуатации автоматической системы классификации и контроллера

полосы РУТОЛЛ.

9.1. Сервис ПО СВП-1

• Гарантированная удаленная доступность всех устройств, входящих в состав СВП-1. Сроки реагирования и устранения неисправностей, указанные в п.4, могут быть изменены в сторону увеличения или приостановлены в случае затруднения или отсутствия доступа к устройствам из состава СВП-1.

• Исправное состояние всех узлов аппаратной части контроллера полосы

• Исправное состояние периферийного оборудования полосы и корректное его подключение согласно схеме (въездной шлагбаум, выездной шлагбаум, светофоры и т. д.)

• Корректная настройка и состав ОС (операционной системы) контроллера полосы. При этом под корректной настройкой и составом ОС понимается такая конфигурация ПО, которая была передана Заказчику в промышленную эксплуатацию и обеспечивает исправное функционирование системы взимания платы РУТОЛЛ.

• Мониторинг параметров работы всех устройств и поддержание всех устройств контроллера полосы в работоспособном состоянии, как программной, так и аппаратной его части возлагается на Заказчика.

• Проведение любых сервисных работ необходимо согласовывается с Исполнителем путём создания обращения на Портале технической поддержки с описанием проводимых работ.

• Возможность привлечения ответственного представителя Заказчика к решению Сбоя.

9.2. Сервис ПО СВП-2

• Гарантированная удаленная доступность всех устройств (серверов/сервисов), входящих в состав ПО СВП-2. Сроки реагирования и устранения неисправностей, указанные в п.4, могут быть изменены в сторону увеличения или приостановлены в случае затруднения или отсутствия доступа к устройствам(серверам/сервисам) из состава ПО СВП-2.

• Корректная настройка и состав ОС серверов, входящих в состав ПО СВП-2. При этом под корректной настройкой и составом ОС понимается такая конфигурация ПО, которая была передана Заказчику в промышленную эксплуатацию и обеспечивает исправное функционирование системы взимания платы РУТОЛЛ.

• Любое изменение параметров серверов, входящих в состав ПО СВП-2 должно быть согласовано с Исполнителем в рамках обращения на Портале технической поддержки.

• Организация функционирования серверов резервной и основной баз данных ПВП. должна осуществляться на разных физических серверах (хостах виртуализации) и разных СХД (система хранения данных). Данное требование носит рекомендательный характер.

• Мониторинг работоспособности операционных систем, баз данных, иных программных компонентов, на которых развернуто ПО СВП-2 находится в зоне ответственности Заказчика.

• Работоспособность серверной инфраструктуры, на которой развернуто ПО СВП-2 находится в зоне ответственности Заказчика.

• Резервное копирование серверов, на которых развернуто ПО СВП-2 и восстановление их после сбоя находится в зоне ответственности Заказчика.

9.3. Сервис ПО «АКТС».

• Гарантированная удаленная доступность всех устройств, входящих в состав системы АКТС. Сроки реагирования и устранения неисправностей, указанные в п.4, могут быть изменены в сторону увеличения или приостановлены в случае затруднения или отсутствия доступа к устройствам из состава сервиса «АКТС».

• Исправное состояние всех узлов аппаратной части системы классификации в

составе, описанном в руководстве по эксплуатации системы автоматической классификации транспортных средств (АКТС)

- Корректная настройка и состав ОС вычислителя классификации. При этом под корректной настройкой и составом ОС понимается такая конфигурация ПО, которая была передана Заказчику в промышленную эксплуатацию и обеспечивает исправное функционирование системы взимания платы РУТОЛЛ.

- Корректное положение всех камер классификации относительно мишени классификации;

- Поддержание объективов камер и кожухов камер АКТС в чистом состоянии;

- В случае неудачного распознавания ТС на пост-классификации и, как результат, не закрывшегося шлагбаума, диспетчер вручную закрывает выездной шлагбаум до выезда ТС, стоящего следующим в очереди, после нераспознанного ТС;

- Исключено прохождение служебного персонала или третьих лиц через оптическую ось классификации на работающей полосе;

- Отсутствие посторонних предметов, приводящих к срабатыванию петель индуктивности/обнаружения ТС на полосе;

- Отсутствие посторонних предметов, приводящих к перекрытию мишени классификации на полосе;

- Соблюдение водителями необходимого скоростного режима и дистанции между транспортными средствами. Максимальная скорость пересечения оптической оси классификации при проезде через ПВП составляет не более 15 км/ч для полос, работающих в автоматическом режиме и не более 30 км/ч для полос, работающих в безостановочном режиме. Минимальная дистанция между движущимися транспортными средствами составляет 0,5 метра.

12. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

На все виды оказываемых Услуг распространяется гарантия в течение 1 (одного) месяца с даты сдачи-приемки Сторонами оказанных Услуг.

Приложение 1 к Техническому заданию
Таблица 1

Перечень объектов по техподдержке КСВП RUTOLL

№ п.п	Наименование платного участка (участка) автомобильной дороги,	Номер полосы	Месторасположение объекта
1	ПВП км 62 автомобильной дороги М-4 «Дон» (система взимания платы второго уровня)	---	Административное здание ПВП 62 км
2	ПВП км 62 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 1	ПВП 62 км
3	ПВП км 62 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 2	ПВП 62 км
4	ПВП км 62 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 3	ПВП 62 км
5	ПВП км 62 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 4	ПВП 62 км
6	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон» (система взимания платы второго уровня)	---	Административное здание ПВП 71 км
7	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 5	ПВП 71 км
8	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 6	ПВП 71 км
9	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 7	ПВП 71 км
10	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 15	ПВП 71 км
11	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 16	ПВП 71 км
12	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 23	ПВП 71 км
13	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 24	ПВП 71 км
14	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 25	ПВП 71 км
15	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 33	ПВП 71 км
16	ПВП км 71 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 34	ПВП 71 км
17	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон» (система взимания платы второго уровня)	---	Административное здание ПВП 133 км
18	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 19	ПВП 133 км
19	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 20	ПВП 133 км
20	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 21	ПВП 133 км
21	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 22	ПВП 133 км
22	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 23	ПВП 133 км
23	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 24	ПВП 133 км
24	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 25	ПВП 133 км
25	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 26	ПВП 133 км

26	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 6	ПВП 133 км
27	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 7	ПВП 133 км
28	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 8	ПВП 133 км
29	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 9	ПВП 133 км
30	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 10	ПВП 133 км
31	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 11	ПВП 133 км
32	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 12	ПВП 133 км
33	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 13	ПВП 133 км
34	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 1/18	ПВП 133 км
35	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 2/17	ПВП 133 км
36	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 3/16	ПВП 133 км
37	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 4/15	ПВП 133 км
38	ПВП км 133 автомобильной дороги М-4 «Дон»	полоса 5/14	ПВП 133 км
39	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь (система взимания платы второго уровня)	- - -	Административное здание
40	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 8	ПВП 46 км
41	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 9	ПВП 46 км
42	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 10	ПВП 46 км
43	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 11	ПВП 46 км
44	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 12	ПВП 46 км
45	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 20	ПВП 46 км
46	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 21	ПВП 46 км
47	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 22	ПВП 46 км
48	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 23	ПВП 46 км
49	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 24	ПВП 46 км
50	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 1/19	ПВП 46 км
51	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 2/18	ПВП 46 км
52	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 3/17	ПВП 46 км
53	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 4/16	ПВП 46 км
54	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь	полоса 5/15	ПВП 46 км

55	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь»	полоса 6/14	ПВП 46 км
56	ПВП 46 км автомобильной дороги М-1 «Беларусь»	полоса 7/13	ПВП 46 км