

**Техническое задание
на оказание услуг по сопровождению программного обеспечения пользователей автомобильных дорог**

1 ПРЕДМЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1.1 Предмет предложения

Оказание услуг по сопровождению программного обеспечения пользователей автомобильных дорог Государственной компании "Российские автомобильные дороги".

2 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1 Термины и определения

Термины и определения, принятые в Предложении, приведены в таблице (см. Таблица 1).

Таблица 1. Термины и определения

Термин	Определение
Аварийно-восстановительные работы	Составная часть решения инцидента, совокупность действий, выполняемых для выявления и устранения причин возникновения инцидента.
Автомобильная дорога	Объект транспортной инфраструктуры, предназначенный для движения транспортных средств и включающий в себя земельные участки в границах полосы отвода (автомобильной дороги) и расположенные на них или под ними конструктивные элементы (дорожное полотно, дорожное покрытие и подобные элементы) и дорожные сооружения, являющиеся ее технологической частью, - защитные дорожные сооружения, искусственные дорожные сооружения, производственные объекты, прочие элементы обустройства.
Базовое ПО	Набор программных компонентов свободного и/или коммерческого ПО, обеспечивающее функционирование программной платформы ИС.
Версия	Следующая по отношению к используемой на текущий момент редакция ПО, выпущенная его изготовителем и не являющаяся исправлением текущей редакции, содержащая задекларированный изготовителем ПО существенный набор функциональных и технологических улучшений.
Владелец объекта обслуживания	Государственная компания «Российские автомобильные дороги».
Внешний пользователь	Не являющийся работником Заказчика, оператора ПД или эмитента ЭСРП пользователь ИС Заказчика, независимо от статуса использования им автомобильных дорог.
Время реакции	Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение и приступят к проведению мероприятий технической поддержки из состава услуги.
Время регистрации	Интервал времени между моментом обращения конечного пользователя на 1-ю линию поддержки и окончанием заведения запроса в учетную систему с присвоением запросу уникального номера.

Время решения	Интервал времени между моментом реакции на запрос и окончанием проведения технических и организационных мероприятий технической поддержки из состава услуги в соответствии с запросом. За исключением времени, затраченного на установку исправлений и релизов ПО объекта обслуживания в электронном магазине.
Вычислительная инфраструктура	Комплекс средств вычислительной техники, систем хранения данных и иных технических средств, образующий среду выполнения базового ПО, которая обеспечивает функционирование программных платформ ИС.
График обслуживания	Временной режим, в соответствии с которым Исполнитель осуществляет проведение мероприятий из состава услуги в отношении объектов обслуживания и на условиях, определенных Техническим заданием.
Дефект	Разновидность инцидента, диагностированная как недостаток программного кода или конфигурации ПО и/или ППО ИС, выявленный при проведении мероприятий по восстановлению штатного режима работы ИС, и для устранения требующий внесения корректирующих изменений в ПО и/или ППО ИС.
Договор	Договор на оказание услуги в соответствии с Техническим заданием.
Заказная программная разработка	Оригинальная программная платформа, созданная с применением коммерческого и/или свободного ПО для исключительного использования организацией, осуществившей целевое финансирование и выдавшей технические задания на ее создание.
Заказчик	ООО «Автодор - Платные Дороги»
Запасные части и принадлежности	Части (принадлежности), предназначенные для замены находившихся в эксплуатации таких же частей (принадлежностей) объекта обслуживания в случае нарушения их работоспособности (выхода из строя), с целью поддержания или восстановления штатного режима функционирования объекта обслуживания.
Запрос, обращение	Заявка конечного пользователя или представителя Заказчика на устранение инцидента, предоставление консультаций или проведение иного организационного и/или технического мероприятия, входящего в состав услуги.
Изменение	В отношении объекта обслуживания – совокупность действий, не относящихся к устранению инцидента, направленных на усовершенствование функций объекта обслуживания или его элемента (модернизация оборудования, модификация ПО и т. п.).
Интеграционный интерфейс	Компонент ИС, обеспечивающая необходимый для ее функционирования обмен данными со смежными ИС.
Интероперабельность	Совокупность организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение возможности оплаты услуги проезда, предоставляемой любым поставщиком услуг из числа присоединившихся к СМВ с помощью ЭСРП, выданного любым из эмитентов из числа присоединившихся к СМВ. Соответствующее свойство ЭСРП (интероперабельный ЭСРП).

	Соответствующее свойство любой части (сущности) СВП в контексте СМВ (интероперабельная транзакция проезда, интероперабельный ПВП и т. п.).
Информационная система	Совокупность хранимой информации, алгоритмов ее обработки и технических средств, реализующая информационные технологии в целях автоматизации группы процессов, составляющих и/или обеспечивающих основную деятельность предприятия.
Инцидент	Состояние, возникшее при использовании объекта обслуживания по функциональному назначению и в соответствии с документацией, однозначно характеризующееся нарушением работоспособности и/или соответствия функциональных возможностей штатному режиму, и требующее принятия мер со срочностью, соответствующей степени влияния данного состояния на возможность использования объекта обслуживания Заказчиком.
Исполнитель	Организация, ответственная за оказание услуги в соответствии с Техническим заданием на условиях Договора.
Исправление	Модификация ПО и/или ППО, предназначенная для устранения дефекта ИС.
Клиентская часть ИС	Программный комплекс на основе базового ПО и ПО из состава программной платформы ИС, установленный на АРМ конечного пользователя и обеспечивающий получение конечным пользователем доступа к данным и функциям ИС.
Коммерческое ПО	Разновидность ПО, права на использование которого предоставляются правообладателем возмездно.
Контур СВП	Комплекс ИС, состоящий из собственно СВП, а также ИС, обеспечивающих доставку данных, необходимых для нормального функционирования СВП, и/или получающих из СВП необходимые для функционирования данные в целях информационно-технического обеспечения взимания платы за проезд по ПД, включая: СВП всех уровней. СУЭСРП. ИСМВ. МП. ЛК. Платежный шлюз.
Конечный пользователь	Лицо, уполномоченное Владельцем объекта обслуживания для использования объекта обслуживания в основной деятельности.
Личный кабинет	ИС, реализующая интерфейс пользователя платной дороги для управления ЭСРП, эмитированных Заказчиком или по его поручению.
Мобильное приложение	ИС, реализующая доступ пользователя ПД к ЛК и возможностям ПЛ с помощью мобильного устройства.
Неисправность	Разновидность инцидента, диагностированная как отклонение режима работы аппаратных частей/элементов объекта обслуживания от требований документации, нахождение в котором препятствует штатному режиму функционирования объекта обслуживания в целом и

	для устранения которого требуется проведение соответствующих мероприятий из состава услуги, с использованием ЗИП в необходимых случаях.
Нормативно-справочная информация	Условно-постоянная составляющая информации, циркулирующей в ИС, включающая набор справочников, словарей, классификаторов, необходимых для ее функционирования в штатном режиме.
Оператор платной дороги	Организация, эксплуатирующая платный участок дороги и осуществляющая на этом участке сбор платы за проезд. Также может являться эмитентом/агентом эмитента ЭСРП.
Обработка запроса	Действие, последовательность действий, описание действий Исполнителя, приводящее к решению запроса.
Обходное решение	Набор процедур, исполнение которых обеспечит временное (частичное либо полное) восстановление работоспособности и/или функциональности объекта обслуживания на период времени до полного решения запроса.
Объект мониторинга	Объект обслуживания или его элемент, параметры функционирования которого отслеживаются системой мониторинга.
Объект обслуживания	Одна или нескольких ИС, работоспособность и штатный режим функционирования которых является целью оказания Услуг.
Платежный шлюз	ИС, реализующая формирование распоряжения пользователя ЭСРП на пополнение лицевого счета ЭСРП, передачу такого распоряжения финансовой организации пользователя ЭСРП для проведения перевода денежных средств на расчетный счет эмитента или агента эмитента ЭСРП и возврат результата выполнения операции пополнения в систему из состава контура СВП, обратившуюся к платежному шлюзу.
Платная дорога	Автомобильная дорога, за проезд по которой взимается плата на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
Пользователь платной дороги	Лицо, осуществляющее проезд по платной дороге.
Пользователь ЭСРП	Пользователь платной дороги, осуществляющий проезд с использованием ЭСРП.
Поставщик услуги (по организации проезда)	Предприятие, организующее проезд по платной дороге и осуществляющее взимание платы за него на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
Правообладатель программной платформы	Организация, имеющая исключительные права на ПО программной платформы.
Представитель Заказчика	Работник Заказчика, ответственный за эксплуатацию объекта обслуживания со стороны Заказчика.
Прикладное ПО (ППО)	Набор элементов конфигурации программной платформы, реализующих автоматизацию функций и процессов в предметной области в соответствии с назначением ИС, описанным в документации.

Приоритет (запроса)	Признак, присваиваемый запросу на предоставление технической поддержки, который отражает срочность предоставления решения по запросу, и позволяет определить очередность решения данного запроса по отношению к другим запросам.
Программа лояльности	Комплекс мотивационных мероприятий для стимулирования использования платных дорог, стимулирования использования ЭСРП, продвижения корпоративных идей и ценностей Заказчика.
Программная платформа ИС	Набор программных компонент, совокупность конфигураций функциональных модулей которого образует составную часть (подсистему) ИС или ИС в целом.
Промышленный экземпляр ИС	Набор компонент серверной части ИС, находящийся на технических средствах Заказчика и используемый для реализации функций и возможностей ИС и предоставления их конечным пользователям.
Пункт взимания платы	Составная часть ИВП, совокупность зданий, сооружений и обеспечивающих инженерных систем, находящаяся на автомобильной дороге и в непосредственной близости от нее, предназначенная для обеспечения деятельности поставщика услуги по сбору платы, содержанию платного участка автомобильной дороги и СВП.
Режим обслуживания	Разновидность мероприятий технической поддержки из состава услуги с точки зрения местонахождения специалистов Исполнителя в процессе их проведения: по месту расположения объекта обслуживания или его элемента; удаленное обслуживание, предусматривающее местонахождение специалистов Исполнителя вне места расположения объекта обслуживания или его элемента при проведении мероприятий технической поддержки; комбинированное обслуживание, допускающее местонахождение специалистов Исполнителя как по месту расположения объекта обслуживания или его элемента, так и вне его.
Релиз	Обновление ПО, выпущенное его изготовителем в рамках текущей версии, включающее все исправления дефектов, усовершенствования функциональности и/или изменения в структуре данных, внесенные изготовителем ПО за период, предшествующий дате выпуска такого обновления в рамках жизненного цикла текущей версии ПО.
Решение запроса	Достижение результата мероприятий из состава услуги, проводимых в процессе выполнения запроса (восстановление штатного режима функционирования объекта обслуживания путем устранения неисправности, предоставление исправления дефекта или обходного решения, запрошенной информации, консультаций, рекомендаций по обновлению ПО, и иных результатов мероприятий из состава услуги).
Свободное ПО	Разновидность ПО, право на использование которого предоставляется правообладателем безвозмездно, независимо от степени исключительности такого права, и не имеет установленных ограничений по характеру использования.
Сенсор мониторинга	Элемент конфигурации системы мониторинга, реализующий функцию получения фактических показателей определенной группы параметров, характеризующих состояние элемента объекта обслуживания.

Серверная часть ИС	Программный комплекс на основе базового ПО и программной платформы ИС, предоставляющий функциональные возможности ИС для использования конечным пользователем на клиентской части ИС.
Система автоматизации процессов управления ПЛ	ИС, предназначенная для поддержания выполнения правил ПЛ и обеспечения интересов ее участников.
Система взимания платы	Составная часть ИВП, техническое решение, реализующее информационные технологии для автоматизации учета проездов транспортных средств и сбора платы за проезд пользователя по платным участкам автомобильных дорог.
Система консолидации и управления лицевыми счетами ЭСРП	ИС, являющаяся составной частью СВП и предназначенная для проведения Заказчиком мероприятий по учету предварительно внесенных пользователем ЭСРП на лицевой счет денежных средств, управлению списанием денежных средств с лицевых счетов пользователей ЭСРП, управлению списками ЭСРП и их передаче в СВП-3 операторов ПД, формированию финансовой отчетности эмитента ЭСРП и обеспечению обмена данными с ИСМВ.
Система мониторинга	ИС, выполняющая функции сбора, хранения и представления данных о состоянии и режимах функционирования объекта обслуживания, и используемая для организации про-активных мероприятий технической поддержки.
Событие мониторинга	Изменение состояния показателя или группы показателей, собираемых сенсором мониторинга.
Сторона	Заказчик или Исполнитель в отношении соответствующих обязательств.
Стороны	Заказчик и Исполнитель, упоминаемые вместе.
Техническое задание	Настоящий документ
Транзакция проезда	Уникальный информационный блок, формируемый СВП и содержащий полный набор значений реквизитов проезда пользователя по конкретному участку платной дороги.
Услуга по организации проезда	Организация дорожного движения на платной дороге и предоставление пользователю права проезда по ней.
Услуга сопровождения, услуга	Совокупность мероприятий технической поддержки и прочих мероприятий по поддержанию работоспособности и штатного режима функционирования объекта(ов) обслуживания, включая своевременное предоставление информации.
Устранение дефекта/неисправности	Проведение комплекса мероприятий из состава услуги, включая предоставление исправления и/или проведение АВР, в том числе с использованием ЗИП, восстанавливающего работоспособность и функциональность объекта обслуживания до уровня, предусмотренного документацией.
Участник ПЛ	Пользователь ЭСРП, присоединившийся к ПЛ.

Участник СМВ	Предприятие, присоединившееся к СМВ (эмитент, владелец дороги, поставщик услуги по организации проезда).
Участники технической поддержки	Конечные пользователи, представители Заказчика и специалисты Исполнителя, взаимодействующие в процессе оказания услуги.
Учетная система	ИС управления запросами на техническую поддержку в процессе оказания услуги. Учетная система обладает необходимой функциональностью и техническими характеристиками, достаточными для регистрации запросов конечных пользователей, отражения хода проведения мероприятий из состава услуги при выполнении запросов и оценки соблюдения параметров уровня обслуживания.
Функции объекта обслуживания	Перечень возможностей, реализующих назначение объекта обслуживания и описанных в документации на него.
Функциональный представитель Владельца объекта обслуживания	Конечный пользователь, осуществляющий с согласия Заказчика для заданного объекта обслуживания в необходимых случаях информационное взаимодействие с Исполнителем по предмету Технического задания в части: Предоставления или получения данных, обеспечивающих поддержание правильной логики функционирования объекта обслуживания и/или его использования. Функционального согласования изменений из числа предусмотренных Техническим заданием, проводимых в процессе оказания услуги
Центр технической поддержки	Подразделение Исполнителя, осуществляющее проведение мероприятий технической поддержки из состава услуги.
Штатный режим	Основной режим функционирования объекта обслуживания в соответствии с документацией.
Электронное средство регистрации проезда	Автономное устройство, установленное на ТС пользователя платной дороги для обеспечения автоматической оплаты проезда, принимающее и передающее сигналы при проезде пользователя через ПВП, используемые СВП для формирования транзакции проезда.
Электронный магазин	Интерфейс изготовителя программной платформы мобильного устройства, предназначенный для загрузки, установки и управления распространением клиентской части ИС (App Store, Google Play).
Эмитент ЭСРП	Предприятие, осуществляющее выпуск, продажу и обслуживание ЭСРП на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
Элемент объекта обслуживания	Значимая часть объекта обслуживания, реализующая подмножество его функций и/или обеспечивающая функционирование.
ЭСРП	Электронное средство регистрации проезда (транспондер).

3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Характеристика объекта обслуживания представлена в таблице (см. Таблица 2).

Таблица 2. Характеристика объекта обслуживания

Характеристика	Значение
ПО МП Клиентская часть	<ul style="list-style-type: none"> • Мобильный клиент для iOS. • Мобильный клиент для Android.
Смежные системы (Внешние, по отношению к ПО объекта обслуживания, сервисы и системы, взаимодействующие с МП и необходимые для обеспечения штатного режима работы ПО объекта обслуживания)	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис интеграции с AppMetrica • Сервис интеграции с Chat2desk • Auth Gateway (keycloak gatekeeper) • Сервис нотификации МП • Сервис справочной информации для МП • Новостной сервис для МП • Базовый тарифный калькулятор для МП • Сервис обратной связи для МП • Сервис опросов для МП • Сервис Тарифы • Сервис Баннеры • Сервис Координаты ПВП • Сервис Пользователи • АРМ Администратора для МП • API Gateway
Адрес местонахождения объекта обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • Rystore; • AppGallery; • GetApps.
Конечные пользователи	<ul style="list-style-type: none"> • Внешние пользователи • Работники Заказчика • Количество конечных пользователей не ограничено. • Местонахождение конечных пользователей: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ограничения по местонахождению конечных пользователей объекта обслуживания не установлены.

4 СОСТАВ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Работы по договору будут включать в себя предоставление следующих услуг по информационной системе МП:

4.1 Администрирование

4.1.1 Взаимодействие с изготовителями элементов объекта обслуживания или их представителями по техническим вопросам, связанным с оказанием услуги.

4.2 Обеспечение работоспособности

4.2.1 Определение причин отклонения функционирования объектов обслуживания и их элементов от штатного режима.

4.2.2 Реагирование на работу смежных систем, препятствующие штатному режиму функционирования программного обеспечения объекта обслуживания и его элементов.

4.2.3 Исправление дефектов в работе программного обеспечения объекта обслуживания.

4.2.4 Экстренная установка исправлений программного обеспечения объекта обслуживания. Производится с наибольшей возможной оперативностью.

4.2.5 Взаимодействие с технической поддержкой и/или производителями (их представителями) смежных систем.

4.2.6 Восстановление штатного режима программного обеспечения объекта обслуживания после сбоев.

4.3 Внесение изменений в ПО объекта обслуживания.

4.3.1 Анализ запросов, содержащих пожелания представителя Заказчика к объекту обслуживания, выходящие за пределы обязательств Исполнителя по оказанию услуги, взаимодействие по ним в процессе решения, с выдачей рекомендаций по дальнейшим действиям.

4.3.2 Внесение изменений в ПО объекта обслуживания по согласованию Сторон и /или по требованию Заказчика в целях исполнения п.4.2.

4.3.3 Проверка работоспособности изменений ПО, на технологической базе Исполнителя.

4.3.4 Установка изменений ПО, предусмотренных техническим заданием, в промышленный экземпляр объекта обслуживания.

4.4 Обновление ПО объекта обслуживания.

4.4.1 Предоставление исправлений и релизов ПО объекта обслуживания.

4.4.2 Проверка работоспособности исправлений и релизов ПО объекта обслуживания на технологической базе Исполнителя.

4.4.3 Установка исправлений и релизов ПО объекта обслуживания в электронном магазине.

4.4.4 Предоставление актуальных релизов ПО объекта обслуживания (установочные файлы, Арк и Тра).

4.5 Работа с электронными магазинами.

4.5.1 Поддержание активного состояния и управление учетными записями разработчиков в электронных магазинах выполняется Заказчиком.

4.6 Методическая поддержка и консультирование

4.6.1 Анализ запросов, содержащих пожелания Заказчика к объекту обслуживания, выходящие за пределы обязательств Исполнителя по оказанию услуги, взаимодействие с Заказчиком по его требованию для выработки рекомендаций по дальнейшим действиям.

4.7 Предоставление отчетности по оказанию услуги

4.7.1 Ежемесячный отчет об оказании услуги предоставляется Исполнителем по форме, установленной приложением № 3 к Договору.

5 УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1 Организационные условия

5.1.1 Обработка персональных данных участников технической поддержки, полученных в процессе оказания услуги, осуществляется Сторонами в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2 Участие в деятельности

5.2.1 Осуществление Исполнителем при оказании услуги мероприятий, относящихся к основной или обеспечивающей основную деятельности Заказчика, ограничивается перечнем мероприятий в составе услуги, предусмотренным Техническим заданием.

5.3 Использование ПО

5.3.1 Заказчик гарантирует, что является правообладателем либо обладателем соответствующих прав на использование ПО и/или его обновлений в соответствии с лицензионными соглашениями правообладателей, или в соответствующих случаях использует в составе объектов обслуживания свободное ПО.

5.3.2 Исполнитель гарантирует, что является правообладателем либо обладателем соответствующих прав на использование ПО, применяемого со своей стороны при оказании услуги, в соответствии с лицензионными соглашениями правообладателей, или, в соответствующих случаях, использует свободное ПО.

5.3.3 Мероприятия, связанные с разрешением разногласий с третьими сторонами в вопросах правомерности использования ПО, а также предоставлением в предусмотренных законодательством и нормативными актами государственных органов Российской Федерации третьим сторонам документов, устанавливающих правомерность использования ПО каждой из Сторон, осуществляются каждой из Сторон самостоятельно, без привлечения другой Стороны.

5.4 Предоставление информации.

5.4.1 Заказчик перед началом оказания услуги предоставляет Исполнителю документацию на объекты обслуживания.

5.4.2 В рамках Технического задания следующая документация не может рассматриваться как комплект документов объекта обслуживания, кроме случаев прямого упоминания:

5.4.3 документация на ПО, поставляемое по стандартным каналам продаж;

5.4.4 любая документация на элементы объекта обслуживания, находящаяся в открытом доступе на сайтах соответствующих изготовителей.

5.5 Обеспечение инфраструктуры для штатного функционирования

5.5.1 Время простоя или отклонения от штатного режима функционирования инфраструктуры любого вида, предоставляемой Заказчиком для обеспечения работы объектов обслуживания, не учитывается при определении соблюдения Исполнителем соответствующих параметров уровня обслуживания при оказании услуги.

6 УРОВНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1 Требования к параметрам уровня обслуживания при приеме запросов

Параметры уровня обслуживания при приеме запросов определены в таблице (см. Таблица 3).

Таблица 3. Параметры уровня обслуживания

Канал приема	График приема	Время регистрации, в часах
Прием по электронной почте	24x7x365 (круглосуточно, без выходных и праздничных дней)	автоматически
Прием по телефону	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,25
Web-интерфейс учетной системы	24x7x365	автоматически

6.2 Типы приоритетов проведения мероприятий технической поддержки.

Типы приоритетов проведения мероприятий технической поддержки определены в таблице (см. Таблица 4).

Таблица 4. Типы приоритетов

Приоритет	Характеристика запроса для установки приоритета
Критический	<ul style="list-style-type: none"> Заявка на решение инцидента, связанного с полной неработоспособностью объекта обслуживания или его элемента, либо отклонения режима работы объекта обслуживания от штатного, которое приводит к невозможности выполнения действий пользователями или ведет к ограничениям, в случае дефекта в программном обеспечении объекта обслуживания.
Высокий	<ul style="list-style-type: none"> Заявка на решение инцидента, связанного с неработоспособностью более одного элемента объекта обслуживания, оказывающего влияние на использование или затрудняющее выполнение действий пользователям
Стандартный	<ul style="list-style-type: none"> Заявка, требующая проведения мероприятий по изменениям в ПО объекта обслуживания. Заявка, требующая проведения мероприятий по обновлению ПО Запрос на устранение разовой или систематической ошибки/дефекта/неисправности элемента объекта обслуживания, не связанный с отклонением режима его работы от штатного в случае дефекта в программном обеспечении объекта обслуживания. Запрос, связанный с обращением конечного пользователя по вопросам работы с объектом обслуживания или его элементом в случае дефекта в программном обеспечении объекта обслуживания. Методическая поддержки и консультирование Обновление ПО объекта обслуживания Иные запросы, соответствующие ТЗ
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> Внесение изменений в ПО объекта обслуживания

6.3 Карта параметров уровня обслуживания

6.3.1 Соответствие параметров уровня обслуживания объектам обслуживания определено в таблице (см. Таблица 5).

Таблица 5. Карта параметров

Услуга	Приоритет	График обслуживания	Время реагирования, часов	Время решения, часов
Администрирование	Стандартный	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,5	12
Обеспечение работоспособности	Критический	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,5	12
	Высокий	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,5	12
	Стандартный	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,5	12
Методическая поддержка и консультирование	Стандартный	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	0,5	12
Обновление ПО объекта обслуживания.	Стандартный	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	1	40
Внесение изменений в ПО объекта обслуживания	Низкий	9x5 (9:00 – 18:00, по рабочим дням)	1	По согласованию сторон
Работа с электронными магазинами.	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Не применимо
Предоставление отчетности по оказанию услуги	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Не применимо

6.4 Привязка параметров уровня обслуживания

- 6.4.1 Временные параметры уровня обслуживания указаны по московскому времени.
 6.4.2 Интервалы времени указаны в рабочих часах.

7 КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1 Соответствие

7.1.1 Исполнитель при оказании услуги обеспечивает соблюдение норм охраны труда в соответствии с законодательством Российской Федерации и соответствующим нормативными актами.

7.1.2 Исполнитель гарантирует, что персонал, осуществляющий мероприятия технической поддержки в рамках оказания услуги, имеет надлежащую квалификацию по технологическим направлениям, соответствующим характеристикам объектов обслуживания, определенным Техническим заданием.

7.2 Контроль качества

7.2.1 Для контроля качества оказания услуг, сроков выполнения заявок и соблюдения параметров уровня обслуживания Стороны используют данные, зафиксированные в Учетной системе.

7.3 Обеспечение сохранности объекта обслуживания

7.3.1 Исполнитель при оказании Услуги обязуется принимать все возможные меры по обеспечению сохранности объекта обслуживания.

7.3.2 В случае повреждения объекта обслуживания или его элементов, произошедшего в процессе оказания Услуги по вине Исполнителя, Заказчик вправе потребовать компенсации ущерба, в том числе предоставления Исполнителем за свой счет оборудования, позволяющего восстановить штатный режим функционирования объекта обслуживания на период до полного устранения повреждений.

7.3.3 Услуги должны соответствовать предъявляемым требованиям о качестве данного вида Услуг. Гарантийный срок на оказанные Услуги составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты подписания Акта оказанных услуг за каждый расчетный период соответственно. Если в гарантийный период обнаружатся недостатки, которые не позволят до их устранения продолжить нормальную эксплуатацию объекта обслуживания, то гарантийный срок продлевается на период устранения недостатков. Устранение недостатков осуществляется Исполнителем за свой счет в кратчайший срок.

Объем предоставления гарантийного технического сопровождения составляет 11 (одиннадцать) нормо-часов в месяц, 6 (шесть) выездов на территорию заказчика в течение гарантийного срока.

8 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

8.1 Общие положения

8.1.1 Порядок оказания услуги описывает процедуры взаимодействия между участниками технической поддержки в рамках отношений Сторон по предмету Договора.

8.2 Подача заявок.

8.2.1 Заказчик передает заявку Исполнителю путем назначения ее в Учетной системе на группу специалистов Исполнителя.

8.2.2 Заявка направляется в виде сообщения на электронный почтовый адрес Учетной системы, или через интерфейс Учетной системы. Контактная информация по всем каналам обращений представителей Заказчика приведена в пункте 11.7 Договора.

8.2.3 Заказчик вправе открывать в Учетной системе заявки на оказание услуги от имени конечного пользователя.

8.3 Выполнение заявок.

8.3.1 Специалисты Исполнителя принимают на выполнение только зарегистрированные в Учетной системе заявки.

8.3.2 При выполнении заявки специалисты Исполнителя осуществляют комплекс мероприятий, направленный на решение заявки в соответствии с требованиями Технического задания, регламентирующих документов изготовителя объекта обслуживания или его элемента, внутренних регламентирующих документов Исполнителя.

8.3.3 На этапе выполнения заявки Исполнитель обеспечивает:

8.3.4 Отражение в Учетной системе существенной информации о действиях Исполнителя в форме комментариев к заявкам, прикрепленных файлов и другой информации;

8.3.5 Отражение в Учетной системе действий, требующих получение от пользователя дополнительной информации, необходимой для исполнения заявки;

8.3.6 На этапе выполнения заявки Исполнитель имеет право:

8.3.7 Запрашивать представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для выполнения заявки. Специалист Исполнителя уведомляет Заказчика о такой необходимости и переводит заявку в статус «Требуется уточнение». После проведения Заказчиком необходимых действий выполнение заявки возобновляется с переводом заявки в статус «В работе»;

8.3.8 Осуществлять без ограничений передачу выполнения заявки между специалистами Исполнителя и/или специалистам подрядных организаций при условии соблюдения требований Технического задания. Случаи привлечения к решению или передачи заявки другим специалистам отражаются в Учетной системе добавлением к заявке соответствующих исполнителей.

8.3.9 Запрашивать в необходимых случаях согласование представителя Заказчика на продолжение выполнения действий по заявке.

8.3.10 Добавлять в Учетной системе представителя Заказчика в заявку в качестве наблюдателя без предварительного уведомления.

8.3.11 После выполнения всех необходимых действий при решении заявки специалист Исполнителя переводит в Учетной системе заявку в статус «Решена».

8.3.12 Информация, в том числе существенная, о ходе выполнения заявки считается переданной Заказчику в случае ее наличия в Учетной системе.

8.4 Завершение заявок.

8.4.1 Выполненной считается заявка, при завершении действий по которой специалистом Исполнителя в Учетной системе присвоен статус «Решена».

8.4.2 Закрытие выполненных заявок, по каким-либо причинам не закрытых средствами автоматизированной обработки Учетной системы, производится представителем Заказчика, с присвоением статуса «Закрыта».

8.4.3 О случаях несогласия с завершением работы по заявке Исполнитель уведомляется средствами Учетной системы. При этом Исполнитель обязан продолжить выполнение заявки с целью устранения замечаний.