

# Полное описание программ поддержки

## Содержание

Концепция программ поддержки .....	2
<b>1. Программы поддержки производителя прикладного программного обеспечения.....</b>	<b>4</b>
1.1. Программа поддержки базового (стандартного) прикладного программного обеспечения.....	4
1.2. Программа поддержки заказного программного обеспечения, созданного на основе базового прикладного программного обеспечения (базового ПО с доработками) .....	5
1.3. Опция выполнения доработок.....	6
1.4. Параметры предоставления услуг поддержки производителя программного обеспечения .....	6
1.5. Определение приоритета запроса при предоставлении услуг поддержки производителя прикладного программного обеспечения .....	7
<b>2. Программа поддержки эксплуатации информационных систем .....</b>	<b>8</b>
2.1. Опции удаленного администрирования информационной системы .....	8
2.1.1. Опция удаленной установки обновлений и новых версий.....	8
2.1.2. Опция удаленного администрирования информационной системы.....	9
2.1.3. Опция удаленного проактивного администрирования системы .....	9
2.1.4. Временные параметры предоставления услуг удаленного администрирования.....	10
2.1.5. Определение приоритета запроса для программы поддержки эксплуатации.....	11
2.1.6. Балльная система при предоставлении услуг удаленного администрирования .....	11
2.2. Опции удаленного администрирования СУБД .....	13
2.2.1. Администрирование СУБД.....	13
2.2.2. Проактивное администрирование СУБД .....	13
2.3. Опция расширенных консультаций.....	13
2.4. Опция постоянного аудита системы .....	14
2.5. Опция руководства проектом поддержки эксплуатации .....	15
2.6. Доступность и совместимость опций программы поддержки эксплуатации.....	15
<b>3. Система договоров поддержки.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Распределение зон ответственности при эксплуатации системы.....</b>	<b>17</b>

## Концепция программ поддержки

Услуги поддержки, предоставляемые компанией Naumen, складываются из двух составляющих:

- Поддержка производителя прикладного программного обеспечения, включающая предоставление новых версий и обновлений программного обеспечения, и консультации по применению программного обеспечения;
- Поддержка эксплуатации информационных систем, созданных с применением разработанного компанией Naumen прикладного программного обеспечения. Предоставляется в виде разноуровневого набора услуг администрирования информационных систем с фиксированным SLA, услуг постоянного аудита системы, услуг по управлению проектом поддержки информационной системы.

Объектом программы поддержки производителя программного обеспечения является разработанное Naumen прикладное программное обеспечение. Предоставляются новые версии и обновления программного обеспечения. Дополнительная опция программы поддержки производителя позволяет заказать выполнение необходимых индивидуальных доработок базового программного обеспечения.

Поддержка производителя программного обеспечения не предусматривает услуг по администрированию системы и инцидентной поддержки системы, а также иных услуг, связанных с поддержкой системы. Предусмотренные программой поддержки консультации ограничены по содержанию, не предполагают разработку решения заявленных проблем.

Программа поддержки эксплуатации информационных систем включает в виде опций все основные действия, требуемые для обеспечения функционирования и развития информационной системы, находящейся в промышленной эксплуатации: восстановление работоспособности системы, устранение инцидентов и проблем в системе, установку новых версий и обновлений программного обеспечения, изменение настроек программного обеспечения и иных компонентов информационной системы, модернизацию и перенос системы, восстановление данных из резервных копий, администрирование СУБД. Время устранения проблем в системе при высшем приоритете не более 2 часов. Услуги предоставляются как в стандартные рабочие дни и часы, так и круглосуточно. Клиенты, в зависимости от предъявляемых требований к развитию системы и обеспечению бесперебойности функционирования, наличия собственных подготовленных специалистов по администрированию приложения и его компонентов, имеют возможность приобрести необходимую опцию или набор опций программы поддержки эксплуатации информационной системы.

Подробное описание программ поддержки и доступных опций даётся в соответствующих разделах документа. Ниже приведены краткие сведения.

**Программы поддержки производителя прикладного программного обеспечения** предлагают:

- Поддержку базового (серийного) программного обеспечения;
- Поддержку заказного программного обеспечения, созданного на основе базового программного обеспечения, с доступными опциями;
- Выполнение доработок.

**Программа поддержки эксплуатации информационных систем** состоит из набора опций:

- Удаленная установка обновлений и новых версий:
  - выполнение в стандартные рабочие дни и часы,
  - выполнение в нерабочее время;
- Расширенные консультации (консультации аналитика и системного инженера по выполнению настроек системы и прикладного программного обеспечения);
- Удаленное администрирование ИС (включает в себя опцию удаленной установки обновлений, опцию расширенных консультаций и услуги администрирования ИС):
  - Класс обслуживания 8\*5, 12\*7, 24\*7, время выполнения запросов с приоритетом 1 не более 2 часов.
  - Выполнение удаленной установки обновлений в стандартные рабочие дни и часы или в нерабочее время;

- Удаленное проактивное администрирование ИС (включает в себя опцию удаленного администрирования ИС);
- Удаленное администрирование СУБД:
  - Стандартное администрирование СУБД,
  - Расширенное администрирование СУБД;
- Аудит информационной системы;
- Управление проектом поддержки эксплуатации.

# 1. Программы поддержки производителя прикладного программного обеспечения

## 1.1. Программа поддержки базового (стандартного) прикладного программного обеспечения

Включает в себя:

- Предоставление новых версий базового программного обеспечения с неизменной первой значащей цифрой.
- Предоставление обновлений программного обеспечения, содержащих исправления выявленных ошибок.
- Ограниченные по содержанию консультации по возможностям базового программного обеспечения (без ответов на вопросы «как...» и «почему...»), носящие рекомендательный характер и не предполагающие реализацию какой-либо функциональности или предоставление решения специалистами Исполнителя. Не предусмотрены консультации разработчиков системы, изучение и анализ действий Заказчика и их результатов, изучение и анализ настроек и конфигурации созданной с применением программного обеспечения информационной системы;
- Анализ и выявление заявленных Заказчиком возможных ошибок в базовом программном обеспечении (производится на стенде производителя с применением используемой клиентом версии базового программного обеспечения и тестовыми данными);
- Прием и обработку запросов клиентов на предоставление услуг поддержки производителя;
- Предоставление доступа к ИС управления запросами производителя;
- Отсутствие ограничений на число обращений.

Поддержка производителя не предусматривает никаких услуг по администрированию системы и инцидентной поддержке, кроме указанного выше выявления возможных ошибок в программном обеспечении. Установка предоставляемых новых версий или обновлений не производится.

Созданная информационная система не является объектом поддержки производителя программного обеспечения.

Все услуги предоставляются без доступа к системе клиента. Любые доработки базового программного обеспечения, выполненные клиентом самостоятельно, с привлечением производителя программного обеспечения или третьих организаций, не учитываются производителем программного обеспечения при предоставлении услуг по программе поддержки базового программного обеспечения.

Предоставление обновлений программного обеспечения для устранения проблем с приоритетом 1 (описание приоритетов приведено в разделе 1.5.) производится вне зависимости от выпуска новой версии программного обеспечения.

Программа поддержки производителя базового программного обеспечения доступна только для клиентов, не имеющих доработок базового программного обеспечения, и не предполагающих выполнение доработок программного обеспечения с привлечением производителя программного обеспечения.

Программа поддержки производителя программного обеспечения приобретается с даты поставки программного обеспечения.

Стоимость программы определяется в процентах от стоимости лицензий по действующему прайс-листу без скидок.

При незаключении договора поддержки производителя программного обеспечения в срок, превышающий один календарный месяц, клиент для получения услуг поддержки производителя должен оплатить весь пропущенный период.

При непродлении договора поддержки производителя программного обеспечения в срок, превышающий один календарный месяц, клиент для возобновления предоставления услуг поддержки производителя должен оплатить весь пропущенный период.

## **1.2. Программа поддержки заказного программного обеспечения, созданного на основе базового прикладного программного обеспечения (базового ПО с доработками)**

В рамках программы предоставляются услуги поддержки производителя программного обеспечения для клиентов, при внедрении систем которых, или в более поздний срок, были выполнены доработки базового программного обеспечения силами производителя программного обеспечения.

Включает в себя:

- Предоставление новых версий базового программного обеспечения с неизменной первой значащей цифрой, с учетом выполненных ранее доработок базового программного обеспечения;
- Хранение выполненных доработок программного обеспечения;
- Предоставление обновлений программного обеспечения, содержащих исправления выявленных ошибок
- Ограниченные по содержанию консультации по возможностям базового программного обеспечения (без ответов на вопросы «как...», «почему...»), носящие рекомендательный характер и не предполагающие реализацию какой-либо функциональности или предоставление решения специалистами Исполнителя. Не предусмотрены консультации разработчиков, изучение и анализ действий Заказчика и их результатов, изучение и анализ настроек и конфигурации созданной с применением программного обеспечения информационной системы;
- Анализ и выявление заявленных Заказчиком возможных ошибок в базовом программном обеспечении и доработках базового программного обеспечения (производится на стенде производителя с применением используемой клиентом версии программного обеспечения и тестовыми данными, или на тестовом стенде клиента с реальными данными, или с применением удаленного доступа к рабочей системе клиента).
- Прием и обработку запросов клиентов на предоставление услуг поддержки производителя;
- Предоставление доступа к ИС управления запросами производителя;
- Отсутствие ограничений на число обращений.

Поддержка производителя не предусматривает никаких услуг по администрированию системы и инцидентной поддержке, кроме указанного выше выявления возможных ошибок в программном обеспечении и выполненных доработках программного обеспечения. Установка предоставляемых новых версий или обновлений не производится.

Созданная информационная система не является объектом поддержки производителя программного обеспечения.

При предоставлении услуг по программе поддержки, возможно, потребуется удаленный доступ к тестовой системе клиента с реальными данными, при отсутствии тестовой системы — к продуктивной системе, для локализации вероятных ошибок в программном обеспечении.

Доработки базового программного обеспечения, выполненные клиентом самостоятельно или с привлечением третьих организаций, не учитываются производителем программного обеспечения при предоставлении услуг по программе поддержки программного обеспечения. Программа поддержки производителя заказного программного обеспечения предназначена для клиентов, базовое программное обеспечение систем которых имеет индивидуальные доработки, выполненные производителем на этапах внедрения или промышленной эксплуатации (в результате действия опции доработок)

Стоимость программы определяется в процентах от стоимости лицензий по действующему прайс-листу (без скидок) и стоимости выполненных на дату заключения договора поддержки доработок.

Программа поддержки производителя заказного программного обеспечения приобретается с даты предоставления клиенту заказного программного обеспечения с выполненными доработками (при выполнении доработок на этапе внедрения системы).

При незаключении договора поддержки производителя программного обеспечения в срок, превышающий один календарный месяц, клиент для получения услуг поддержки производителя должен оплатить весь пропущенный период.

При непродлении договора поддержки производителя программного обеспечения в срок, превышающий один календарный месяц, клиент для возобновления предоставления услуг поддержки производителя должен оплатить весь пропущенный период.

При непродлении или незаключении договора поддержки производителя программного обеспечения производитель не гарантирует сохранность выполненных ранее индивидуальных клиентских доработок.

### 1.3. Опция выполнения доработок

Опция позволяет по требованию клиента выполнять доработки прикладного программного обеспечения. Доступна только при приобретении программы поддержки производителя заказного программного обеспечения, созданного с применением базового ПО, а для некоторых продуктов только при дополнительном приобретении определенных опций программы поддержки эксплуатации.

Приобретение опции выполнения доработок позволяет клиентам получать необходимые доработки без потери времени на согласование отдельного договора, стоимости и условий выполнения. Преимущество опции особенно заметно, когда клиентам необходимо периодически вносить небольшие изменения в программное обеспечение с трудозатратами 1–8 часов, регламентированным временем выполнения и получением информации о ходе выполнения в реальном времени.

В отведенное регламентом время выполнения доработки производитель определяет возможность выполнения, составляет и согласовывает ЧТЗ на доработку, определяет точные трудозатраты и срок выполнения. Трудозатраты и срок выполнения доработки обязательно подлежат согласованию с клиентом. Все действия по согласованию, выполнению и установке доработки на сервер клиента документируются исполнителем в собственной системе управления запросами, также в данной системе документируется приемка выполненной доработки клиентом.

Стоимость опции складывается из постоянной части и стоимости необходимых клиенту баллов (баллы напрямую связаны с трудозатратами на выполнение доработки). Постоянная часть в стоимости опции – за выделение ресурсов на выполнение доработок, за хранение доработок клиента, их учета при анализе поведения системы и изменении настроек системы, за анализ возможности выполнения доработок, проведение предварительной тарификации доработок. Необходимые баллы можно приобрести в любой период срока действия опции доработок.

Производитель имеет право отказать в выполнении требуемой доработки при условии, что доработка существенно снизит производительность системы.

Для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу.

### 1.4. Параметры предоставления услуг поддержки производителя программного обеспечения

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Обработка запроса, рабочих часов	Выполнение запроса, рабочих дней
8*5*N	1	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	1	3
	2	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	1	3
	3	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	1	20
	4	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	1	20

## **1.5. Определение приоритета запроса при предоставлении услуг поддержки производителя прикладного программного обеспечения**

**Приоритет 1.** Прикладное программное обеспечение полностью неработоспособно.

**Приоритет 2.** Консультации.

**Приоритет 3.** Выявление и устранение ошибок в программном обеспечении.

**Приоритет 4.** Моделирование, анализ. Ошибки в документации. Выполнение доработок.

## 2. Программа поддержки эксплуатации информационных систем

Программа поддержки эксплуатации систем включает в виде опций все основные действия, требуемые для функционирования и развития информационной системы, находящейся в промышленной эксплуатации. Приобретение программы позволит клиенту не иметь в собственном штате специалистов по администрированию приложения и компонентов информационной системы.

Клиенты, в зависимости от предъявляемых требований к развитию системы и обеспечению бесперебойности функционирования, наличия собственных подготовленных специалистов по администрированию приложения и его компонентов, имеют возможность приобрести необходимую опцию или набор опций.

Программа действует при приобретении какой-либо из доступных опций или набора опций, ограничения при заказе приведены далее.

### 2.1. Опции удаленного администрирования информационной системы

Клиент при приобретении опций администрирования имеет возможность не содержать в штате специалистов по поддержке приложения, не нести расходы по обучению и повторному обучению этих специалистов, исключить риски, связанные с движением персонала, планировать расходы по администрированию ИС.

Имеется три опции удаленного администрирования системы, каждая следующая поглощает предыдущую:

- Опция удаленной установки обновлений и новых версий;
- Опция удаленного администрирования системы;
- Опция удаленного проактивного администрирования системы (для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу).

#### 2.1.1. Опция удаленной установки обновлений и новых версий

Название опции перечисляет предоставляемые по ней услуги. При приобретении опции специалисты исполнителя проведут комплекс работ по установке обновлений или новых версий программного обеспечения, полученного в рамках выполнения программы поддержки производителя программного обеспечения, и выполненных при приобретении соответствующей опции доработок программного обеспечения. Установка обновлений или новых версий, доработок — трудоемкая и ответственная операция, связанная с остановкой системы. Как правило, при выполнении операции необходимы конвертация данных, создание резервной копии данных и сценария возврата на предыдущую версию. После выполнения операции проводится базовое тестирование основных функций системы. При наличии у клиента тестовой установки операция предварительно выполняется на этой тестовой установке.

Выполнение операции производится не чаще, чем один раз в месяц, за исключением установки критичных обновлений.

Общее число выполненных исполнителем обновлений не ограничивается в период действия опции. Действия исполнителя не тарифицируются.

Предоставляются два класса обслуживания: в стандартные рабочие дни и часы и в нерабочее время.

Никаких иных действий по администрированию системы, в том числе консультаций и изменения настроек как прикладного ПО, так и иных компонентов системы, опция не предусматривает.

Для выполнения опции необходим удаленный доступ исполнителя к системе клиента.

Стоимость опции фиксирована и зависит от расчетной стоимости опции удаленного администрирования системы и класса обслуживания.

Предназначена для клиентов, располагающих собственными квалифицированными администраторами приложения и сопутствующего ПО.

### **2.1.2. Опция удаленного администрирования информационной системы**

Перечень предоставляемых услуг по опции администрирования выработан с учетом многолетнего опыта удаленного администрирования информационных систем различных клиентов. Приобретением опции гарантируется предоставление следующих услуг:

- Восстановление работоспособности системы;
- Устранение инцидентов в системе;
- Локализация или устранение инцидентов в системе, вызванных неправильными действиями сотрудников клиента;
- Локализация инцидентов, вызванных ошибками в стороннем оборудовании или программном обеспечении, линиях связи;
- Изменение конфигурации системы;
- Разработка и изменение настроек системы;
- Взаимодействие с производителем прикладного программного обеспечения;
- Удаленная установка обновлений и новых версий программного обеспечения, предоставляемых по программе поддержки производителя программного обеспечения;
- Перенос системы на новое аппаратное обеспечение;
- Расширенные консультации аналитика и системного инженера по вопросам эксплуатации системы и администрирования системы;
- Изменение настроек сопутствующего программного обеспечения (используемого системой веб-сервера).

Приобретение опции администрирования позволяет клиентам не иметь выделенных администраторов приложения, обходиться силами штатных системных администраторов, которые должны выполнять определенные действия по имеющимся инструкциям: перезагрузку приложения, проверку создания резервной копии данных, хранение резервных копий данных, проверку работоспособности аппаратного обеспечения, Также требуются технолог системы ординарной квалификации для предоставления прав пользователям, составления отчетов, консультации пользователей и администратор СУБД.

Все услуги по опции, за исключением установки новых версий и обновлений ПО, предоставляются только по запросам клиента. Действуют три класса обслуживания – 8\*5\*2, 12\*7\*2, 24\*7\*2 (поддержка в стандартные рабочие дни и часы, поддержка ежедневно по 12 часов в день, круглосуточная ежедневная поддержка). Время выполнения запросов с высшим (первым) приоритетом не более 2 часов.

Для полноценного выполнения опции необходим удаленный доступ к системе клиента.

Действия исполнителя при предоставлении услуг удаленного администрирования тарифицируются, существует ограничения по трудозатратам в рамках предоставленного бесплатно в виде бонуса первоначального лимита баллов. Величина этого бонуса определена исходя из многолетнего опыта администрирования систем и с запасом достаточна при штатном процессе администрирования.

Опция предназначена для клиентов, не имеющих в собственном штате подготовленных специалистов по администрированию приложения, но располагающих системными администраторами для выполнения некоторых ежедневных действий по мониторингу состояния системы и администратором СУБД.

Стоимость опции фиксирована, зависит от числа пользователей системы, количества интеграций с иными системами клиента, количества серверов и необходимого класса обслуживания (в рабочие дни и часы, ежедневно по 12 часов, круглосуточно).

### **2.1.3. Опция удаленного проактивного администрирования системы**

Включены все работы по опции администрирования системы, дополнительно предоставляются следующие услуги:

- постоянный мониторинг состояния системы и ее компонентов для предотвращения возможных инцидентов и проблем;
- устранение выявленных при контроле состояния системы потенциальных неисправностей;

- предоставление выделенного инженера, владеющего полной информацией о системе, включая выполненные доработки, интеграции, примененное сопутствующее ПО и оборудование;
- хранение и актуализацию информации о конфигурации информационной системы клиента;
- ежемесячные отчеты о предоставленных услугах, планирование и предоставление клиентам планов выполнения длительных запросов.

Для полноценного выполнения опции необходим удаленный доступ к системе клиента.

Опция применяется, как правило, для особо сложных и критичных систем. Предназначена для клиентов, простой информационной системы которых крайне критичен для бизнеса и не имеющих в собственном штате подготовленных специалистов по администрированию приложения, но располагающих системными администраторами для выполнения некоторых ежедневных действий по мониторингу состояния системы и администратором СУБД.

Стоимость опции фиксирована и равна стоимости опции удаленного администрирования с увеличивающим коэффициентом.

Для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу.

#### 2.1.4. Временные параметры предоставления услуг удаленного администрирования

Время предоставления услуг, в зависимости от класса обслуживания, для опции удаленной установки обновлений, и при выполнении запросов на обновление по опциям удаленного администрирования системы и расширенного удаленного администрирования системы:

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период выполнения запроса	Примечание
<b>В нерегламентное время</b>	Не применяется	В согласованное с клиентом время в интервале 06:00–21:00 МСК в стандартные рабочие дни.	Время начала операции обновления и время окончания операции обновления не должны выходить за рамки установленного периода выполнения запроса. Среднее время остановки системы при проведении операции обновления 90 минут.
<b>В стандартные рабочие дни и часы</b>	Не применяется	В согласованное с клиентом время в интервале 09:00–18:00 МСК в стандартные рабочие дни.	Время начала операции обновления и время окончания операции обновления не должны выходить за рамки установленного периода выполнения запроса. Среднее время остановки системы при проведении операции обновления 90 минут.

Время предоставления решения и рабочее время предоставления услуг, в зависимости от класса обслуживания и приоритета запроса, для опции удаленного администрирования системы и удаленного проактивного администрирования системы:

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Обработка запроса, рабочих часов	Выполнение запроса
<b>24*7*2</b>	1	24*7	24*7	24*7	0,3	2 рабочих часа
	2	24*7	24*7	24*7	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	2	5 рабочих дней

Класс обслуживания	Приоритет запроса	Период приема запроса	Период обработки запроса	Период выполнения запроса	Обработка запроса, рабочих часов	Выполнение запроса
12*7*2	1	12*7, 09:00–21:00 МСК	12*7, 09:00–21:00 МСК	12*7, 09:00–21:00 МСК	0,3	2 рабочих часа
	2	12*7, 09:00–21:00 МСК	12*7, 09:00–21:00 МСК	12*7, 09:00–21:00 МСК	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	2	5 рабочих дней
8*5*2	1	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	0,3	2 рабочих часа
	2	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	0,3	4 рабочих часа
	3	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	2	3 рабочих дня
	4	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	8*5, 10:00–19:00 МСК	2	5 рабочих дней

### 2.1.5. Определение приоритета запроса для программы поддержки эксплуатации

**Приоритет 1.** Система полностью неработоспособна.

**Приоритет 2.** Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности системы в целом.

**Приоритет 3.** Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы, консультации, изменение настроек системы.

**Приоритет 4.** Переустановка на новое аппаратное обеспечение, установка обновлений и новых версий, а также услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

### 2.1.6. Балльная система при предоставлении услуг удаленного администрирования

Для упрощения расчета затрат рабочего времени, при выполнении опции удаленного администрирования используется балльная система.

Учет трудозатрат рабочего времени исполнителя необходим для снижения стоимости программы поддержки и применяется для защиты интересов клиентов: не всем клиентам необходимы постоянные изменения и модернизации системы, и возможные неисправности в стороннем оборудовании или программном обеспечении устраняются квалифицированными специалистами этих клиентов. Исключение лимита баллов приведет к существенному увеличению стоимости поддержки эксплуатации вне зависимости от потребностей клиента в изменениях.

Первоначальный лимит баллов для опции администрирования клиентом не покупается, он предоставлен бесплатно в виде специального бонуса. Величина бонуса определена исходя из многолетнего опыта администрирования систем и с запасом достаточна при штатной эксплуатации систем. Возможно, первоначального бонуса не хватит при выполнении работ по неоднократному переносу системы на иное аппаратное обеспечение, или при постоянных ошибках клиента, или при постоянно вносимых изменениях в систему. В этом случае дополнительные баллы опции администрирования приобретаются клиентом дополнительно при возникновении необходимости.

Действия Исполнителя, связанные с выполнением опций администрирования системы, проактивного администрирования системы и опции расширенных консультаций, тарифицируются в соответствии с таблицей:

Действия исполнителя	Минимальная учетная единица времени работы специалиста Исполнителя	Вес в баллах
Локализация ошибок в прикладном программном обеспечении, указанном в договоре поддержки эксплуатации как используемого при создании информационной системы, с координацией действий с производителем этого прикладного программного обеспечения. Необходимо приобретение Заказчиком программы поддержки производителя прикладного программного обеспечения		Не тарифицируется
Предоставление услуг по опции удаленной установки обновлений (не распространяется на опции администрирования системы и проактивного администрирования системы)		Не тарифицируется
Предоставление услуг по опции удаленного администрирования СУБД		Не тарифицируется
Предоставление услуг по опции удаленного проактивного администрирования СУБД		Не тарифицируется
Предоставление услуг по опции аудита информационной системы, за исключением услуг по обучению		Не тарифицируется
Управление проектом поддержки		Не тарифицируется
Любые действия при предоставлении услуг по опции расширенных консультаций	30 минут	4 балла за каждые 30 минут работы специалиста
Любые действия при предоставлении услуг по опции удаленного администрирования и удаленного проактивного администрирования, включая установку обновлений и новых версий программного обеспечения (ниже описаны исключения)	30 минут	4 балла за каждые 30 минут работы специалиста
Услуги, предоставляемые по опции проактивного администрирования ИС: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление выделенного инженера, владеющего полной информацией о системе, включая выполненные доработки, интеграции, примененное сопутствующее ПО и оборудование;</li> <li>• Ежедневный мониторинг состояния системы для предотвращения возможных инцидентов и проблем, с предоставлением отчета Заказчику;</li> <li>• Ежемесячный расширенный контроль состояния системы для предотвращения возможных инцидентов и проблем, с предоставлением отчета Заказчику;</li> <li>• Хранение и актуализация информации о конфигурации информационной системы клиента (без предоставления информации Заказчику);</li> <li>• Ежемесячные отчеты о предоставленных услугах, планирование и предоставление Заказчику планов выполнения длительных запросов.</li> </ul>		Не тарифицируются

В случае полного использования Заказчиком баллов, выделенных как бонус на выполнение опций администрирования системы и проактивного администрирования системы, в любой период действия Договора на поддержку предоставление услуг, указанных в таблице как нетарифицируемых, продолжается до окончания календарного периода действия Договора на поддержку. Предоставление услуг по установке обновлений и новых версий на сервер клиента не приостанавливается при использовании бонусных баллов.

В случае использования Заказчиком предоставленных баллов, выделенных как бонус на выполнение опций Администрирования системы и проактивного администрирования системы, в любой период действия Договора на поддержку предоставление услуг, указанных в таблице как ограниченные услуги, прекращается до приобретения клиентом дополнительных баллов опции администрирования.

Неиспользованные баллы не переносятся на следующий календарный период и не возмещаются, за исключением переноса на следующий календарный период неиспользованных баллов, приобретенных дополнительно в период действия договора поддержки.

## **2.2. Опции удаленного администрирования СУБД**

Предназначена для клиентов, не имеющих в штате администраторов СУБД. Для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу.

### **2.2.1. Администрирование СУБД**

Включает в себя следующие услуги:

- Локализация и устранение инцидентов в рабочем экземпляре базы данных;
- Локализация и устранение ошибок в рабочем экземпляре базы данных;
- Настройка параметров СУБД, касающаяся объема используемых системных ресурсов и влияния на сторонние сервисы;
- Установка обновлений установленной СУБД в рамках версии при условии соблюдения всех лицензионных ограничений, установленных со стороны производителя СУБД (договорные отношения с производителем СУБД находятся в зоне ответственности клиента);
- Создание, модификация и запуск механизма резервного копирования в соответствии с политикой, согласованной с клиентом;
- Восстановление данных из резервных копий, предоставленных клиентом.

Все услуги предоставляются при использовании удаленного доступа. Услуги предоставляются только для используемых в поддерживаемой системе СУБД.

Все услуги предоставляются по запросам клиента, или в случае выявления ошибок в работе СУБД при выполнении запросов по администрированию системы.

### **2.2.2. Проактивное администрирование СУБД**

Дополнительно к опции стандартного администрирования СУБД предоставляются услуги:

- Оптимизация работы СУБД;
- Изменение механизма работы СУБД по согласованному с представителем заказчика измененной схемой;
- Периодический контроль свободного дискового пространства, прогнозирование свободного места на сервере резервных данных;
- Периодическая проверка корректности создания резервных копий данных методом создания тестовой базы из последней резервной копии и проверки работоспособности совместно с приложением.

Опции администрирования СУБД доступны только при приобретении опций администрирования или проактивного администрирования системы. Класс обслуживания – 8\*5\*2. Число обращений не лимитируется, балльная система не применяется. Отчеты о выполненных работах предоставляются в виде регистрации выполнения инициированных клиентом или исполнителем запросов в системе управления запросами исполнителя.

Стоимость опций фиксирована и зависит от стоимости опции администрирования системы с понижающим коэффициентом.

## **2.3. Опция расширенных консультаций**

Предоставляемые услуги:

- Консультации аналитика по изменению настроек системы;
- Консультации аналитика по разработке процессов;
- Консультации аналитика по написанию скриптов;
- Консультации аналитика по корректировке самостоятельно выполненных клиентом изменений настроек;

- Консультации системного инженера по установке обновлений и новых версий прикладного программного обеспечения;
- Консультации системного инженера по администрированию применяемого веб-сервера;
- Консультации системного инженера по переносу системы на иное аппаратное обеспечение.

Опция предназначен для клиентов, имеющих в штате подготовленных специалистов, самостоятельно администрирующих и развивающих систему, получая от Исполнителя услуги по разработке решения практически любой возникающей при эксплуатации системы проблемы в виде консультаций.

Опция выполняется без применения удаленного доступа к эксплуатируемой информационной системе, на основании высланных Заказчиком текстовых описаний, скриншотов, лог-файлов.

При предоставлении услуг по опции клиенты получают ответы на вопросы о правилах изменения настроек прикладного и сопутствующего программного обеспечения с предоставлением практических примеров и реальных решений, изучаются выполненные клиентом самостоятельно, но не приведшие к желаемому результату настройки и выдаются рекомендации по исправлению, или работоспособный сценарий изменения настроек. Полученные решения устанавливаются клиентом собственными силами.

Опция расширенных консультаций не предполагает консультаций разработчиков программного обеспечения.

Для упрощения расчета затрат рабочего времени при выполнении опции расширенных консультаций используется балльная система. При отрицательном балансе баллов предоставление услуг опции расширенных консультаций прекращается до приобретения дополнительных баллов. Тарификация производится по 4 балла за каждые 30 минут работы специалиста исполнителя.

Услуги по опции предоставляются по классу обслуживания 8\*5\*2 с приоритетами запросов 3 и 4.

Стоимость опции складывается из фиксированной части за выделение ресурсов на предоставление консультаций и хранение ограниченной информации о составе и конфигурации системы и стоимости необходимых трудозатрат по предоставлению консультаций (баллов).

Для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу.

## **2.4. Опция постоянного аудита системы**

Позволяет планировать развитие системы, контролировать соответствие состава системы выполняемым и планируемым задачам, планировать и проводить обучение сотрудников.

Включает в себя:

- Предоставление выделенного аналитика, периодические встречи аналитика с ответственным за развитие системы сотрудником со стороны заказчика, составление и согласование планов развития системы на краткосрочный и среднесрочный период (1 год).
- Предоставление информации о планах развития продукта и выпуске новых модулей.
- Консультации выделенного аналитика в реальном времени по телефону, если для подготовки ответа нет необходимости дополнительного изучения данных о системе.
- Обучение представителей клиента (пользователей и технологов).

Услуги предоставляются по графику.

Стоимость зависит от сложности системы и числа выполненных ранее доработок системы. Обучение представителей клиента производится за дополнительную оплату.

Для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу.

## **2.5. Опция руководства проектом поддержки эксплуатации**

Приобретение опции позволяет планировать выполнение работ по администрированию системы клиента, планировать время и сроки выполнения обновлений системы, согласовывать проведение работ с эксплуатирующими организациями систем, интегрированных с поддерживаемой, получить дополнительную точку входа для немедленного решения иных организационных вопросов.

Опция руководства проектом поддержки эксплуатации обязательна при значительной стоимости проекта поддержки, а также при любых изменениях в стандартных программах поддержки, выполненных по желанию клиента.

Для некоторых продуктов опция в настоящее время недоступна к заказу.

## **2.6. Доступность и совместимость опций программы поддержки эксплуатации**

Любые опции программы поддержки эксплуатации доступны только при наличии действующей программы поддержки производителя прикладного программного обеспечения.

Опции установки обновлений, удаленного администрирования и удаленного проактивного администрирования последовательно поглощают друг друга (каждая следующая поглощает предыдущую), поэтому доступна к заказу только одна из перечисленных опций.

Опция расширенных консультаций недоступна к заказу совместно с опциями администрирования системы и проактивного администрирования системы, так как в последние расширенные консультации включены как услуга.

Опция удаленного администрирования СУБД доступна только совместно с опцией удаленного администрирования или проактивного администрирования.

Опция администрирования СУБД поглощается опцией проактивного администрирования СУБД, поэтому доступна к заказу только одна из них.

Классы обслуживания применяются только к опциям удаленного администрирования системы и проактивного администрирования системы.

Опции аудита системы, проактивного администрирования системы, администрирования системы, администрирования СУБД доступны только при выполнении работ по внедрению системы силами исполнителя. В противном случае выполняются разовые работы по обследованию системы, устраняются выявленные недостатки (за отдельную оплату, по действующим расценкам), и только после этих операций возможно приобретение указанных опций.

### **3. Система договоров поддержки**

Договор на предоставление услуг поддержки производителя программного обеспечения и на предоставления услуг поддержки эксплуатации применяется единый, состоящий из основной части, регулирующей обязанности сторон, ответственность сторон, порядок расчетов, иные общие положения, и нескольких приложений. В обязательных приложениях к договору содержится информация об уполномоченных представителях клиента, имеющих право подавать запросы на поддержку, с указанием ролей этих представителей, спецификация приобретенных клиентом опций к программе поддержки производителя программного обеспечения и к программе поддержки эксплуатации с указанием стоимости, общий для всех опций регламент предоставления услуг поддержки, сведения о времени обработки и выполнения запросов в зависимости от приобретенного класса обслуживания и приоритета запроса, а также общий перечень предоставляемых по доступным к заказу опциям программ поддержки.

Договор заключается сроком на 1 год. Оплата услуг производится авансированием на 3 месяца, 6 месяцев или 12 месяцев. Возможна оплата по завершении определенного периода предоставления услуг поддержки (1 месяц), в этом случае стоимость предоставления услуг поддержки увеличивается.

В период действия договора клиент имеет возможность приобрести дополнительную опцию или изменить класс обслуживания.

## 4. Распределение зон ответственности при эксплуатации системы

Современная информационная система — сочетание разработанного тиражируемого прикладного программного обеспечения, стандартного программного обеспечения сторонних производителей, аппаратного обеспечения, линий связи, настройки прикладного программного обеспечения и программного обеспечения сторонних производителей, доработки прикладного программного обеспечения для реализации бизнес-процессов Заказчика, хранящихся, обрабатываемых и предоставляемых данных (информации), настройки безопасного доступа.

Эксплуатация современной ИС требует совместного участия нескольких групп специалистов от различных организаций. Как правило, перечень этих организаций таков:

- Производители используемого при построении системы программного обеспечения и оборудования;
- Внешняя эксплуатирующая организация (интегратор);
- Клиент.

Роль производителей — предоставление новых стандартных версий используемого программного обеспечения и обновлений, содержащих исправления выявленных ошибок, а также поддержка в исправном состоянии аппаратных средств.

Внешняя эксплуатирующая организация (интегратор) может и не привлекаться при эксплуатации ИС, в этом случае отведенная ей роль выполняется силами клиента.

Клиент выполняет все действия, связанные с поддержкой конечных пользователей ИС (предоставление прав доступа, консультации по работе с ИС, необходимая отчетность, формирование требований на изменения, постоянный контроль работоспособности ИС, обращения за поддержкой к интегратору), администрированием стандартного программного обеспечения (если такие функции не переданы интегратору), обращением к производителю стандартного программного обеспечения и оборудования за поддержкой, контролем создания и хранение резервных копий данных.

Компонент поддержки системы	Распределение зон ответственности при эксплуатации системы		
	Отдел эксплуатации заказчика	Исполнитель, при выполнении программы поддержки эксплуатации (приведено распределение зон ответственности для опции удаленного администрирования системы)	Производители используемого программного обеспечения и оборудования
<b>Поддержка делового приложения</b>	<p>Мониторинг функционирования приложения, производительности, формирование требований к изменению функций приложения, отчетов. Обращение к внешней поддерживающей организации, контроль работы внешней организации.</p> <p>Договорные отношения с производителем ПО о поставке обновлений (приобретение базовой программы поддержки).</p>	<p><b>При наличии опции администрирования:</b></p> <p>Консультации по использованию системы.</p> <p>Консультации по поиску неисправностей в системе.</p> <p>Диагностика и устранение неисправностей в работе системы.</p> <p>Диагностика и устранение неисправностей в работе системы, связанных с неправильными действиями сотрудников клиента.</p> <p>Диагностика и локализация неисправностей в системе, вызванных ошибками в стороннем оборудовании или программном обеспечении.</p> <p>Подготовка, согласование, тестирование и проведение изменений настроек системы.</p> <p>Установка обновлений и новых версий программного обеспечения.</p> <p>Переустановка системы, перенос системы.</p> <p>Прием запросов от заказчика на изменение функций и настроек системы.</p> <p><i>Обязательства по срокам выполнения зависят от приоритета запроса на поддержку.</i></p> <p><i>Выполняется при возможности удаленной диагностики.</i></p>	<p>Предоставление обновлений программного обеспечения.</p> <p><i>Выполняется Исполнителем при наличии программы поддержки производителя.</i></p>

<b>Выполнение доработок программного обеспечения</b>	Формирование требований к доработке	<b>Только при покупке заказчиком опции доработки:</b> Установка выполненных доработок. Изменение настроек приложения для функционирования системы с учетом установленной доработки.	<b>Только при покупке заказчиком опции доработки:</b> Согласование требований к доработке. Определение сроков и стоимости выполнения доработки. Выполнение доработки. Тестирование доработки на стенде. <i>Выполняется Исполнителем.</i>
<b>Поддержка СУБД, используемой системой</b>	Администрирование СУБД, включая контроль дискового пространства, контроль выполнения резервного копирования данных, хранение резервных копий данных.  Договорные отношения с производителем о поставке обновлений	<b>При отсутствии опции удаленного администрирования СУБД:</b> локализация инцидентов в системе, вызванных ошибками в СУБД. <i>При возможности удаленной диагностики.</i>  <b>При наличии опции удаленного администрирования СУБД:</b> Изменение настроек и конфигурации. Устранение сбоев в работе. Создание механизма резервного копирования данных. Восстановление данных из резервных копий. Обращение к производителю СУБД за поддержкой, установка новых версий СУБД. <i>При возможности удаленной диагностики.</i>	Устранение ошибок в программном обеспечении, предоставление новых версий программного обеспечения.  <i>Выполняется производителем СУБД.</i>
<b>Администрирование операционной системы</b>	Контроль работоспособности, договорные отношения с производителем о поставке обновлений, установка в стандартной конфигурации при возникновении необходимости.	Диагностика и локализация неисправностей в системе, вызванных ошибками в операционной системе. <i>При возможности удаленной диагностики.</i>	Устранение ошибок в программном обеспечении, предоставление новых версий.  <i>Выполняется производителем ОС.</i>
<b>Поддержка сопутствующего программного обеспечения (web-сервер)</b>	Контроль работоспособности.  Договорные отношения с производителем о поставке обновлений.	Диагностика и локализация неисправностей в системе, вызванных ошибками в сопутствующем программном обеспечении. Изменение настроек и конфигурации. <i>При возможности удаленной диагностики.</i>	Устранение ошибок в программном обеспечении, предоставление новых версий.  <i>Выполняется производителем сопутствующего ПО.</i>
<b>Аппаратное обеспечение</b>	Поддержка в работоспособном состоянии.  Договорные отношения с производителем об обслуживании.	Локализация неисправностей в системе, вызванных ошибками в аппаратном обеспечении. <i>При возможности удаленной диагностики.</i>	Ремонт или замена неисправных компонентов.  <i>Выполняется производителем аппаратного обеспечения.</i>
<b>Информационная безопасность</b>	Формирование политики ИБ, администрирование, контроль.		