

**Договор № _____
на техническую поддержку**

Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных (ССПД)

г. Нижний Новгород

«____» _____ 2014 г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (ОАО «Ростелеком»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Вице-Президента – Директора макрорегионального филиала "Волга" ОАО "Ростелеком" Проскуры Дмитрия Викторовича, действующего на основании Генеральной доверенности №12-646 от 02.10.2013г, с одной стороны, и

Общество с ограниченной ответственностью «Теком» (ООО «Теком»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Кабанова Александра Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а каждая по отдельности «Сторона», заключили настоящий договор о нижеследующем (далее «Договор»):

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется на условиях настоящего договора оказать Заказчику услуги по технической поддержке Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных (ССПД) Заказчика (далее – Системы) по рабочим дням с 9.00 до 18.00 по московскому времени (далее – Услуги).

Регламент оказания Услуг указан в Приложении №1 к Договору, являющемуся неотъемлемой частью настоящего Договора. Услуги оказываются для филиалов ОАО «Ростелеком»:

- Макрорегиональный филиал «Волга»;
- Нижегородский филиал;
- Кировский филиал;
- Оренбургский филиал;
- Пензенский филиал;
- Самарский филиал;
- Саратовский филиал;
- Ульяновский филиал;
- Филиал в Республике Марий Эл;
- Филиал в Республике Мордовия;
- Филиал в Удмуртской Республике;
- Филиал в Чувашской Республике.

1.2. Информация о местах установки Системы и ее отдельных частей (модулей) указывается Заказчиком в запросах, согласно Регламенту оказания услуг (Приложение №1 к Договору)

1.3. Заказчик обязуется обеспечить приемку и оплату Услуг на условиях, установленных настоящим Договором.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Заказчик обязуется:

- Соблюдать установленные Исполнителем рекомендации по технической эксплуатации Системы;
- Обеспечить предоставление Заказчиком круглосуточного удаленного доступа сотрудников Исполнителя к Системе и ко всему оборудованию, на которых установлены компоненты Системы для оказания Услуг по настоящему Договору;
- Обеспечить организацию доступа сотрудников Исполнителя на территорию Заказчика для оказания Услуг по настоящему Договору;
- Своевременно оплачивать оказываемые Исполнителем Услуги.

2.2. Заказчик вправе контролировать ход оказания Услуг Исполнителем и, при обнаружении недостатков, отказаться от приемки и требовать устранения обнаруженных недостатков за счет Исполнителя (в случае, если данные виды услуг соответствуют условиям настоящего договора).

2.3. Заказчик вправе расторгнуть Договор, если им обнаружено невыполнение Исполнителем по зависящим от Исполнителя причинам обязательств, изложенных в п. 2.5. Договора.

2.4. В случае ненадлежащего выполнения Исполнителем принятых на себя обязательств Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения условий Договора полностью или частично, с уведомлением об этом Исполнителя в письменном виде в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обнаружения ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств. Договор в этом случае считается расторгнутым или измененным с указанной Заказчиком даты.

2.5. Исполнитель обязуется своевременно и качественно оказывать Заказчику Услуги в соответствии с Приложением №1.

2.6. Исполнитель вправе запрашивать у Заказчика необходимую техническую и иную документацию, необходимую для оказания услуг по настоящему Договору.

2.7. Исполнитель вправе расторгнуть Договор, если им обнаружено невыполнение Заказчиком по зависящим от Заказчиком причинам обязательств, изложенных в п. 2.1. настоящего Договора.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость услуг по настоящему Договору составляет 844 596 (Восемьсот сорок четыре тысячи пятьсот девяносто шесть) рублей 80 копеек.

3.1.1. Оплата за Услуги осуществляется поквартально.

Отчетным кварталом признается календарный квартал, а именно период в три месяца (с первого числа первого месяца по последнее число третьего месяца включительно), отсчет кварталов ведется с 01 января календарного года.

Стоимость оказания Услуг за один календарный (полный) квартал составляет 211 149 (Двести одиннадцать тысяч сто сорок девять) рублей 20 копеек, в т.ч. НДС 18% - 32 209 (Тридцать две тысячи двести девять) рублей 20 копеек.

3.1.2. В случае, если первый квартал оказания Услуг является неполным, первый платеж по Договору осуществляется не позднее 60 (Шестидесяти) календарных дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг и получения Заказчиком счета на оплату от Исполнителя и осуществляется за количество дней, фактически оставшихся до начала полного квартала на основании полученного от

Исполнителя счета, исходя из стоимости одного дня оказания Услуг согласно п.3.2 Договора.

Последующие ежеквартальные платежи в размере стоимости Услуг Исполнителя за один полный квартал, что составляет: 211 149 (Двести одиннадцать тысяч сто сорок девять) рублей 20 копеек, в т.ч. НДС 18% - 32 209 (Тридцать две тысячи двести девять) рублей 20 копеек осуществляются в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг и получения Заказчиком счета на оплату от Исполнителя.

В случае, если последний квартал оказания Услуг является неполным, последний платеж также рассчитывается за фактическое количество дней, в которые оказывалась Услуга, исходя из стоимости одного дня оказания Услуг согласно п.3.2 Договора.

3.2. При оказании Услуг менее одного квартала стоимость оказания Услуг определяется исходя из стоимости одного дня оказания Услуг. Стоимость одного дня оказания Услуг определяется из расчета общей годовой стоимости Услуг разделенной на количество календарных дней в году 365 или 366.

3.3. Обязательства Заказчика по оплате считаются выполненными с момента поступления денежных средств на корреспондентский счет банка Исполнителя.

3.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора Исполнитель обязан направить Заказчику:

- образцы подписей лиц, которые будут подписывать выставляемые в адрес Заказчика счета-фактуры;
- документы, подтверждающие полномочия лиц, которые будут подписывать счета-фактуры (заверенные надлежащим образом приказы, распоряжения, доверенности, копии банковских карточек или иные аналогичные документы) в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме руководителя организации и главного бухгалтера.

3.5. В случае изменения в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур, Исполнитель обязуется в письменной форме информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня таких изменений.

3.6. По мере необходимости, Стороны осуществляют сверку расчётов по Договору с оформлением двустороннего акта сверки расчётов. Акт сверки расчётов составляется заинтересованной Стороной в двух экземплярах, каждый из которых должен быть подписан уполномоченным представителем этой Стороны и скреплён её печатью. Сторона-инициатор направляет в адрес Стороны-получателя два оригинала акта сверки расчётов почтовой связью заказным или ценным письмом с уведомлением о вручении, курьерской службой или иным согласованным Сторонами способом. В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель должна подписать, заверить печатью, направить один экземпляр акта сверки расчётов в адрес Стороны-инициатора, или направить Стороне-инициатору свои письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте сверки расчётов информации. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения акта сверки расчётов Сторона-получатель не направит в адрес Стороны-инициатора подписанный акт сверки расчётов или письменные мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в нем информации, акт сверки расчётов считается признанным Стороной-получателем в редакции Стороны-инициатора.

4. СРОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И СДАЧИ - ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Срок оказания Услуг:

начало оказания Услуг – 01 апреля 2014 года;
окончание оказания Услуг – 31 марта 2015 года.

4.2. Оказание Услуг оформляется ежеквартально путем подписания двустороннего Акта сдачи-приемки оказанных Услуг за соответствующий период.

4.3. Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения периода технической поддержки направляет Заказчику заказным письмом Акт сдачи-приемки (Приложение №2 к Договору) оказанных Услуг за соответствующий период (далее – Акт), счет-фактуру и Отчет о выполнении заявок (Приложение №3 к Договору). Заказчик в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения Акта принимает Услуги или направляет Исполнителю мотивированный отказ от приемки Услуг. Услуги считаются принятыми Заказчиком без претензий, а Акт подписанным, если в течение указанного срока Заказчик не предъявил Исполнителю подписанный Акт или мотивированный отказ от приемки Услуг.

4.4. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки Услуг Сторонами составляется двусторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения. Услуги по устранению согласованных Сторонами замечаний производятся Исполнителем за свой счет. Повторное предъявление и повторная приемка Услуг после проведения доработок осуществляется в порядке, установленном для первоначальной приемки-сдачи Услуг.

4.5. Услуги считаются принятыми и подлежащими оплате после подписания Заказчиком Акта, или если на 11-ый рабочий день с момента получения Акта Заказчик не направит Исполнителю подписанный Акт или письменный мотивированный отказ от приемки Услуг.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

5.2. В случае неоплаты и/или несвоевременной оплаты Заказчиком выполненных и сданных надлежащим образом Услуг по Договору, Исполнитель вправе потребовать уплату неустойки в размере 1/365 ставки рефинансирования ЦБ РФ за каждый день просрочки от суммы просроченного платежа.

5.3. В случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку в размере 1/365 ставки рефинансирования ЦБ РФ от суммы ежеквартальной стоимости услуг за каждый календарный день просрочки исполнения обязательств.

5.4. В случае, если просрочка оказания Услуг вызвана объективными причинами, то Исполнитель представляет информацию (письменное пояснение к Акту сдачи – приемки услуг) Заказчику, на основании, которой может быть принято решение о неприменении ответственности в соответствии с п. 5.3. Договора.

5.5. Предъявление Исполнителем пеней за нарушение условий договорных обязательств производится письменно путем направления соответствующего требования об их уплате. При этом письменное требование не является по настоящему Договору документом, определяющим дату получения Исполнителем доходов в виде пеней за нарушение условий договорных обязательств. Для целей бухгалтерского и налогового учета датой начисления сумм пеней за нарушение условий договорных обязательств по настоящему

Договору считается дата признания должником своего обязательства по уплате пени или дата вступления в законную силу решения суда, в котором установлена обязанность должника по уплате пени.

5.6. Заказчик отвечает за достоверность предоставляемой Исполнителю информации. В случае предоставления недостоверной информации, которая делает невозможной надлежащее оказание Услуг по настоящему Договору, Заказчик лишается права предъявлять претензии Исполнителю по оказанным Услугам, и не освобождается от обязанности оплатить данные оказанные услуги.

5.7. В случае неисполнения Заказчиком своих обязанностей по настоящему Договору, следствием чего является задержка сроков или невозможность выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору, Исполнитель не несет ответственности за задержку сроков исполнения или иные последствия, и имеет право на соответствующее освобождение от ответственности за такое неисполнение, включая, но, не ограничиваясь освобождением от ответственности за соответствующее увеличение сроков оказания Услуг.

5.8. Исполнитель обязан возместить ущерб, причинённый имуществу Заказчика или третьим лицам, при оказании Услуг, в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. ФОРС-МАЖОР

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо из обязательств, если это неисполнение обусловлено наступлением форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, иные не зависящие от воли сторон обстоятельства, препятствующие осуществлению Сторонами своих функций по Договору.

6.2. Если какое-либо из перечисленных обстоятельств непосредственно повлияло на сроки выполнения Сторонами своих обязательств, то эти сроки продлеваются соответствующим образом на время указанных обстоятельств.

6.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои обязательства по причинам форс-мажорных обстоятельств, должна в письменной форме уведомить другую Сторону о начале, ожидаемом сроке действия и прекращения указанных обстоятельств, но в любом случае не позднее 10 дней после начала их действия. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает виновную Сторону права на освобождение от обязательств вследствие наступления указанных обстоятельств.

6.4. Если указанные обстоятельства продолжаются более 3-х месяцев, каждая Сторона имеет право на расторжение настоящего Договора или его части. В этом случае Стороны производят взаиморасчеты.

7. УСЛОВИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ.

7.1. По взаимному согласию Сторон в рамках настоящего Договора конфиденциальной признается информация, касающаяся предмета Договора, хода его выполнения и полученных результатов.

7.2. Заказчик обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

7.2.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

7.2.2. Информацию, касающуюся состава данных Системы, а также структуры хранения данных и процедур их обработки.

7.3. Исполнитель обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

7.3.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

7.3.2. Информацию Заказчика, к которой может получить доступ Исполнитель в рамках оказания Услуг по настоящему договору.

7.4. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. Вышеперечисленные обязательства действуют во все время оказания Услуг по настоящему Договору между Заказчиком и Исполнителем, а также в течение 3 (трех) лет после окончания оказания Услуг или расторжения настоящего Договора.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания и действует до момента исполнения Сторонами своих обязательств по Договору.

8.2. Все изменения или дополнения к настоящему Договору действительны, если они изложены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

8.3. Споры, возникающие между сторонами по предмету данного Договора, разрешаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия в Арбитражном суде Нижегородской области.

8.4. Все остальное, не предусмотренное настоящим Договором, регулируется действующим законодательством РФ.

8.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному – для каждой из Сторон.

8.6. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение №1 – Регламент оказания услуг технической поддержки Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных;

Приложение №2 - Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг;

Приложение №3 - Форма отчета о выполнении заявок.

9. АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК

ОАО «Ростелеком»

ИНН/ КПП 7707049388/ 771032001
Юридический адрес: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15
Почтовый адрес: 603000 г. Нижний Новгород, площадь М.Горького, Дом Связи
Плательщик: ОАО «Ростелеком»
ИНН/ КПП 7707049388/ 771032001
р/с 40702810600320000134
в Нижегородском филиале ОАО АКБ "Связь-Банк" в г. Нижнем Новгороде
к/с 30101810900000000700
БИК 042202700
ОГРН: 1027700198767, ОКПО: 01142788
ОКВЭД: 64.20

Подписи сторон:

Вице-Президент –
Директор макрорегионального
филиала "Волга" ОАО "Ростелеком"

_____ / Д.В. Прокура /
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО «Теком»

ИНН/ КПП 5260115228/ 526001001
Юридический адрес: 603024, г. Нижний Новгород, ул. Сеченова, д. 2А
Почтовый адрес: 603024, г. Нижний Новгород, ул. Сеченова, д. 2А
р/с 40702810880030959701
в Приволжском филиале ОАО «Промсвязьбанк» г.Н.Новгород
к/с 30101810600000000835
БИК 042202835
ОГРН: 1035205390483
ОКПО 25562041
ОКВЭД 72.20 74.14 51.65.5 51.65.
Телефон: (831) 432-66-87, 432-66-88

Директор ООО «Теком»

_____ / А.Н.Кабанов /

**РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
ПОДСИСТЕМЫ СТАТИСТИКИ ДЛЯ СИСТЕМЫ СБОРА И ПОДГОТОВКИ
ДАННЫХ**

1. Общие положения

Данный документ представляет описание услуг по оказанию технической поддержки Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных (далее Система) Заказчика.

Объектами услуг поддержки являются программные компоненты, разработанные в рамках договора подряда № 273-10 от 21.06.2010 г. на разработку и реализацию Подсистемы статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных (ССПД).

Услуги технической поддержки не распространяются на базовый функционал СУБД Oracle, Adobe Flex, Tomcat, HP IUM, ПО третьих сторон, аппаратные средства.

Услуги оказываются по согласованию Сторон на территории Исполнителя (г. Нижний Новгород) и на территории Заказчика

в следующих филиалах Заказчика:

- Макрорегиональный филиал «Волга» ОАО «Ростелеком» в г.Нижнем Новгороде;
- Нижегородский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Нижнем Новгороде;
- Кировский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Кирове;
- Оренбургский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Оренбурге;
- Пензенский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Пензе;
- Самарский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Самаре;
- Саратовский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Саратове;
- Ульяновский филиал ОАО «Ростелеком» в г.Ульяновске;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Республике Марий Эл в г.Йошкар-Оле;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Республике Мордовия в г.Саранске;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Удмуртской Республике в г.Ижевске;
- Филиал ОАО «Ростелеком» в Чувашской Республике в г.Чебоксары.

2. Организация технической поддержки

Техническая поддержка Системы осуществляется силами специальной службы, организованной Исполнителем.

Прием запросов на техническую поддержку Системы Исполнителем осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 18.00 московского времени.

Техническая поддержка Системы осуществляется по телефону, электронной почте, с помощью автоматизированной системы регистрации запросов Mantis, удаленно при наличии VPN доступа из офиса Исполнителя к оборудованию Заказчика, на котором установлена Система.

Заказчик и Исполнитель назначают руководителей (кураторов) проекта (список приведен в разделе 7), которые отвечают за контроль и координацию работ в ходе оказания услуг технической поддержки, согласование технической документации, разрабатываемой в рамках услуг технической поддержки.

За каждым филиалом или группой филиалов Заказчика назначается ответственный представитель (дополнительная информация об ответственных представителях в разделе 7), который является главным контактным лицом в процессе осуществления технической поддержки со стороны Заказчика в филиале и отвечает за:

- формирование запросов на оказание технической поддержки;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) Заказчика, отвечающими за администрирование, управление сетевой инфраструктурой (в т.ч. конфигурацией удаленного доступа VPN) и сервером Системы;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) эксплуатации оборудования;
- взаимодействие со специалистом службы технической поддержки Исполнителя, закрепленным за данным филиалом, и предоставление ему полной и достоверной информации, необходимой для анализа и устранения выявленных проблем;
- подтверждение фактов устранения выявленных проблем и других фактов оказания услуг технической поддержки.

Для каждого запроса на оказание услуг технической поддержки Исполнителем назначается специалист службы технической поддержки Исполнителя, который является главным контактным лицом в процессе обработки данного запроса со стороны Исполнителя и отвечает за:

- своевременное и качественное предоставление услуг технической поддержки;
- взаимодействие с ответственным представителем Заказчика с целью получения информации, необходимой для анализа и устранения выявленных проблем;
- взаимодействие со специалистами службы технической поддержки Исполнителя для дальнейшей маршрутизации и обработки сформированных запросов;
- своевременное информирование ответственного представителя Заказчика о статусе исполнения зарегистрированных запросов.

3. Услуги, предоставляемые в рамках технической поддержки

В рамках технической поддержки Исполнителем предоставляются следующие услуги:

- технические консультации;
- устранение проблем, выявленных Заказчиком в процессе эксплуатации Системы;

3.1. Технические консультации

Ответственный представитель Заказчика может обратиться к специалисту службы технической поддержки по телефону, электронной почте.

Данная услуга предоставляется по вопросам, связанным с эксплуатацией Системы.

При обращении по телефону специалист службы технической поддержки Исполнителя может предоставить консультацию незамедлительно или указать время, в течение которого специалисты службы поддержки Исполнителя свяжутся с ответственным представителем Заказчика для оказания услуги (сроки реагирования представлены в таблице 1 п. 3.2.2).

3.2. Устранение проблем

3.2.1. Формирование запроса на устранение проблем

Для инициации процедуры устранения проблем ответственный представитель Заказчика должен сформировать запрос в системе регистрации запросов (Mantis). (Процедура регистрации запросов в системе Mantis приведена в Разделе 4.) Дополнительно, ответственный представитель Заказчика может уведомить ведущего специалиста службы технической поддержки Исполнителя по телефону или электронной почте.

Запросы на устранение проблем могут также направляться ответственным представителем Заказчика ведущему специалисту службы технической поддержки Исполнителя по электронной почте, факсу, в бумажном виде в соответствии с установленной формой, приведенной в Разделе 5.

При получении Исполнителем запроса по электронной почте, факсу или в бумажном виде, Исполнитель должен зарегистрировать данный запрос в системе Mantis и уведомить Заказчика о создании запроса.

При формировании запроса ответственный представитель Заказчика должен указать следующие данные:

- название филиала (не требуется при регистрации запроса в системе Mantis);
- категория запроса;
- приоритет;
- наименование проблемы;
- описание проблемы;
- время и дата формирования запроса (при регистрации в Mantis формируется автоматически);
- инициатор запроса (при регистрации в Mantis формируется автоматически);
- Дополнительные информации (экранные формы, дампы файлов, примеры УЗ и т.п.), описывающие проблему.

3.2.2 Время реагирования на запросы

Время реагирования на запросы зависит приоритета запроса . Время реагирования на запросы представлено в Таблице 1.

Таблица 1 – Время реагирования на запросы

Приоритет	Описание	Время первой реакции	Время устранения
Авария	Работа системы нарушена в целом, влияя на остановку бизнес-процессов предприятия.	1 рабочий день	3 рабочих дня
Большой	Сбои при работе системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть функций могут выполняться.	В течение 2-х рабочих дней	5 рабочих дня
Малый	При работе с системой встречаются некритические проблемы, возникающие при эксплуатации Системы, изменении конфигурации Системы, и т.д.	В течение 2-х рабочих дней	20 рабочих дней
Неудобство	Минимальные воздействия на функционирование системы. Ошибки в документации.	В течение 3-х рабочих дней	Не регламентируется
Запрос на консультацию	–	1 рабочий день	10 рабочих дней

3.2.3. Обработка запросов на устранение проблем

При получении нового запроса куратор со стороны Исполнителя назначает ведущего специалиста службы технической поддержки Исполнителя, отвечающего за устранение данной проблемы.

После предварительного анализа сформированного запроса специалист службы технической поддержки Исполнителя может отклонить запрос, изменить его приоритет серьезности или категорию (запрос на поддержку).

Специалист службы технической поддержки Исполнителя должен уведомить ответственного представителя Заказчика об отклонении запроса или изменении уровня серьезности запроса по электронной почте, телефону или при помощи автоматического уведомления в системе Mantis.

В случае необходимости или по требованию Заказчика, сроки устранения проблем согласуются с ответственным представителем Заказчика дополнительно, после согласования уровня серьезности проблемы. Срок исполнения заявки регистрируется в системе Mantis.

Специалист службы технической поддержки Исполнителя может запросить у ответственного представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа и устранения проблемы.

Устранение проблем специалистами службой технической поддержки Исполнителя может осуществляться следующими способами:

- по телефону – предоставление оперативных консультаций ответственным представителям Заказчика по устраниению выявленных проблем;
- при помощи удаленного конфигурирования промышленного экземпляра Системы при условии наличия удаленного доступа к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр Системы;
- при помощи установки компонентов Системы с внесенными изменениями при условии наличия удаленного доступа к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр Системы.
- Ответственный представитель Заказчика может получать информацию о состоянии зарегистрированных запросов в системе Mantis.

Специалист службы технической поддержки Исполнителя должен проинформировать ответственного представителя Заказчика об устраниении проблемы по телефону или электронной почте или с помощью автоматического уведомления в системе Mantis.

Ответственный представитель Заказчика должен подтвердить факт устраниния проблемы в системе Mantis в течении 5-ти рабочих дней. В случае отсутствия подтверждения факта устраниния проблемы ответственным представителем Заказчика по истечении указанного срока, специалист службы технической поддержки Исполнителя переводит статус запроса проблемы в системе Mantis в состояние «Закрыт».

3.2.3. Удаленное конфигурирование промышленного экземпляра Системы

Если для устраниния проблемы необходимо произвести переконфигурирование промышленного экземпляра Системы специалист службы технической поддержки Исполнителя должен уведомить ответственного представителя Заказчика по телефону или электронной почте о возникшей необходимости и согласовать сроки проведения необходимых процедур. Не допускается конфигурирование промышленного экземпляра Системы специалистом технической поддержки Исполнителя без согласования с ответственным представителем Заказчика.

3.2.4. Тестирование внесенных изменений в компоненты Системы

После завершения устраниния проблемы и окончании внутреннего тестирования компонента специалист службы технической поддержки Исполнителя изменяет статус

запроса проблемы в системе Mantis в состояние «Рассмотрен» и в течении одного рабочего дня уведомляет ответственного представителя Заказчика о необходимости подтверждения устранения проблемы.

Ответственный представитель Заказчика в срок не более пяти рабочих дней обязан провести процедуру тестирования компонентов с внесенными изменениями..

Ответственный представитель Заказчика отвечает за предоставление исходных данных (доступ к оборудованию, исходные файлы), необходимых для проведения тестирования, проверку выходных результатов.

После завершения процедуры тестирования ответственный представитель Заказчика принимает решение о промышленном использовании компонента или о необходимости доработки.

3.2.5. Доработка компонентов Системы по результатам тестирования

Если в результате тестирования компонентов Системы с внесенными изменениями ответственный представитель Заказчика определяет необходимость дальнейшей доработки компонентов (текущая проблема не устранена), ответственный представитель Заказчика фиксирует замечания и передает их ведущему специалисту службы технической поддержки Исполнителя. Замечания могут фиксироваться в системе Mantis (в разделе комментарии), или направляться Исполнителю по электронной почте.

4. Процедура формирования запросов в системе регистрации запросов Mantis

В ходе проведения эксплуатации специалисты филиалов выявляют замечания в работе Системы. Для эффективной работы по устранению замечаний ответственные специалисты Заказчика открывают запросы на устранение замечаний в системе Mantis.

Для каждого замечания в системе Mantis создается отдельный запрос. При создании запроса специалисты филиала указывают категорию запроса:

- запрос на поддержку.

Исполнитель (Разработчик) может изменить категорию, приоритет и др. параметры запроса если они не соответствует содержанию запроса.

После создания запроса в системе Mantis специалисты филиалов должны отслеживать состояние (статус) запроса или настроить получение автоматических уведомлений от системы Mantis при изменении статуса запроса.

Каждый запрос в системе Mantis имеет набор атрибутов:

«Инициатор» – инициатор запроса.

«Видимость» – видимость запроса («общая» / «ограниченная»). Необходим для обеспечения конфиденциальности серьезных вопросов.

«Категория» – запрос на поддержку системы

«Воспроизводимость» - определяет воспроизводимость проблемы (нештатной ситуации), описанной в запросе.

- «всегда»;
- «иногда»;
- «произвольно»;
- «не проверялась»;
- «не воспроизводится»;
- «неприменима».

«Состояние»

- «новый» - новый запрос на поддержку;
- «нужен отклик» - требуется ответ или доп. информация от Заказчика.;
- «рассмотрен» – Запрос отработан Исполнителем, требуется подтверждение Заказчика;
- «назначен» – запрос назначен Исполнителю;
- «закрыт» – запрос закрыт, получено подтверждение от специалистов Заказчика.

«Приоритет»

- Авария - при котором система остановлена и не может выполнять возложенные на нее функции.
- Большая - при котором система может выполнять свои функции, но для этого требуются дополнительные действия. Или один из основных компонентов системы не работает.
- Малая - при котором проблема не оказывает существенного влияния на функционирование системы.

Веб-интерфейс системы Mantis состоит из следующих страниц:

- «Главная» - страница, отображаемая системой после успешной аутентификации пользователя.
- «Моя сводка» – список запросов, созданных специалистами филиала для устранения указанных замечаний.
- «Список запросов» - основное окно для выбора и просмотра списка (таблицы) запросов.

Список выбранных запросов отображается в виде таблицы:

- «Номер» («ID») - числовой идентификатор запроса. Гиперссылка указывает на страницу просмотра данного запроса.
- # - данный символ указывает на наличие комментариев к данному запросу.
- «Категория» - категория запроса: запрос на поддержку.
- «Приоритет».
- «Состояние».
- «Изменен» - дата последнего изменения.
- «Суть» - краткое описание.

Для создания запроса в системе Mantis необходимо открыть вкладку «создание запроса» и заполнить необходимые поля (атрибуты запроса). Более подробное описание процедур создания, изменения запросов можно найти по ссылке: (<http://manual.mantisbt.org>).

5. Форма запроса на оказание услуг технической поддержки

Дата, время	Дата и время заявки
Наименование компании, филиал	ОАО «Ростелеком», наименование филиала

Ответственный Представитель Заказчика	ФИО, телефон, e-mail, филиал
Категория запроса (выбрать один из предложенных вариантов)	устранение проблемы
Компонент (заявка должна быть подана не более, чем на один Компонент)	наименование Компонента номер версии;
Суть заявки	Не более 2-3 предложений, выражающих суть заявки.
Описание заявки	Дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть заявки. Кроме описания заявки, рекомендуется предоставить следующую информацию: <ul style="list-style-type: none"> • дата обнаружения неисправности • периодичность появление неисправности • предпринятые действия • текущее состояние Компонента (находится в эксплуатации, выключено и т.д.): если Компонент находится в эксплуатации, когда возможна остановка для проведения работ
Приоритет (выбрать один из предложенных вариантов)	<ul style="list-style-type: none"> • Авария Работа Системы нарушена в целом, влияя на остановку бизнес процессов предприятия. • Большой Сбои при работе Системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично, при этом часть функций могут выполняться. • Малый При работе с системой встречаются некритические проблемы, возникающие при эксплуатации Системы, изменении конфигурации Системы, и т.д. • Неудобство Минимальные воздействия на функционирование системы. Ошибки в документации.

6. Описание экземпляров системы

В процессе изменения используется 2 экземпляра системы:

1. Среда разработки Исполнителя;
2. Промышленная среда Заказчика.

В процессе работы проведения работ к вышеперечисленным средам предоставляется следующий доступ:

1. Среда разработки Исполнителя:

- полный доступ – специалисты Исполнителя, тестировщики Исполнителя;

2. Промышленный экземпляр Системы:

- полный доступ –специалист службы технической поддержки Исполнителя, администраторы Системы со стороны Заказчика;
- доступ к пользовательским функциям Системы – операторы Системы со стороны Заказчика.

Любые действия на промышленном экземпляре Системы осуществляются специалистами службы технической поддержки Исполнителя только по согласованию с ответственным представителем Макрорегионального филиала «Волга» Заказчика.

7. Контактные данные

Контактная информация Исполнителя:

Телефон центра технической поддержки: (831) 432-66-87

Факс центра технической поддержки: (831) 436-05-19

Система регистрации запросов Mantis: <http://bugtracker.tecom.nnov.ru>

По всем вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора руководителями (кураторами) проекта являются:

- от Заказчика – Владимир Викторович Менчиков, телефон (831) 437-50-82, e-mail: v.menchikov@volga.rt.ru;
- от Исполнителя – Шутов Алексей Александрович, телефон (831) 432-66-87#400, факс: (831) 436-05-19; e-mail: shutov@tecomgroup.ru;

Ответственные представители Заказчика: Ответственными представителями Заказчика являются специалисты Группы сопровождения информационных систем поддержки бизнеса Отдела информационных систем поддержки бизнеса Департамента информационных технологий. Руководитель Группы Киселева Татьяна Федоровна, телефон (831)4194202 e-mail: t.f.kiseleva@volga.rt.ru

В случае изменения ответственных лиц Стороны обязаны уведомить об этом друг друга в письменной форме.

Подписи сторон:

От Заказчика:

Вице-Президент –
Директор макрорегионального
филиала "Волга" ОАО "Ростелеком"

От Исполнителя:

Директор ООО «Теком»

_____ / Д.В. Проскура /
М.П.

_____ / А.Н.Кабанов /
М.П.

к Договору №_____
от «_____» 2014 г.

на техническую поддержку Подсистемы
статистики для Системы Сбора и Подготовки Данных

Форма.

A K T

сдачи-приемки оказанных услуг

по Договору №_____ от _____
между ОАО «Ростелеком» и ООО «Теком»

«____» _____ 201__ г.

Мы, нижеподписавшиеся представители:

ЗАКАЗЧИКА,

и

ИСПОЛНИТЕЛЯ,

составили настоящий Акт в том, что все Услуги, предусмотренные периодом с _____ по _____) технической поддержки по Договору №_____ от _____, оказаны Исполнителем в полном объеме в оговоренные сроки в соответствии с условиями вышеупомянутого Договора.

Заказчик к качеству оказанных услуг претензий не имеет.

Стоимость оказанных услуг составляет _____ руб
(_____), в том числе НДС 18% – _____ руб. (_____).

Форма согласована.

От Заказчика:

Вице-Президент –
Директор макрорегионального
филиала "Волга" ОАО "Ростелеком"

От Исполнителя:

Директор ООО «Теком»

_____ / Д.В. Прокура /
М.П.

_____ / А.Н.Кабанов /
М.П.

Приложение №3
к Договору №_____
от «____» _____ 2014 г.
на техническую поддержку Подсистемы статистики
для Системы Сбора и Подготовки Данных

Форма отчета о выполнении заявок (открытые и закрытые заявки за отчетный месяц)

Отчет о выполнении заявок (открытые и закрытые заявки за отчетный месяц)

специалистами

по Договору № _____ от « ____ » ____ 2014 г.

за период с « » 20 г. по « » 20 г.

Номер запроса (ID)	Дата регистрации запроса	Краткое описание проблемы в запросе	Автор / Инициатор запроса	Ответственный инженер Исполнителя	Филиал	Приоритет	Текущий статус запроса:	Дата отработки Исполнителем	Время в работе. (Без учета выходных и времени нахождения запроса в статусе «Нужен Отклик»)	Дата Закрытия	Комментарий (исполнен в регламентные сроки/срыв сроков, при срыве сроков пояснить причину)
Всего запросов:											
	Всего запросов в статусе: Закрыт										
	Всего запросов в статусе: Отклонен										
	Всего запросов: Рассмотрен										
	Всего запросов: Исполняется (нужен отклик, подтвержден, назначен)										
	% запросов с нарушением регламентных сроков исполнения:										

«_____» _____ 20_ г.
_____/_____/____/

Форма согласована.

От Заказчика:

Вице-Президент –

Директор макрорегионального
филиала "Волга" ОАО "Ростелеком"

От Исполнителя:

Директор ООО «Теком»

_____ / Д.В. Проскура /

/ А.Н.Кабанов /

М.П.