

**Договор №
на техническую поддержку ССПД**

г. Нижний Новгород

«____» 201__ г.

Открытое акционерное общество междугородной и международной электрической связи «Ростелеком», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – «Договор») о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает и оплачивает, а Исполнитель обязуется на условиях настоящего Договора предоставить услуги в рамках Технической поддержки (далее по тексту – **Услуги**) Системы сбора и подготовки данных для системы расчетов за услуги связи с коммутационного оборудования телефонной сети связи общего пользования (фиксированной) Макрорегионального филиала (далее – МРФ) «Волга» ОАО «Ростелеком» (в дальнейшем – **Заказчик**) на базе программного комплекса (далее – ПО) HP OV IUM v.4.5 (далее ССПД).

1.2. Регламент оказания Услуг по поддержке ССПД указан в Приложении № 1 к Договору, являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора. Услуги оказываются в Макрорегиональном филиале «Волга» и региональных филиалах Заказчика по следующим адресам:

Филиал	Адрес
МРФ «Волга»	г.Н.Новгород ул. Максима Горького Дом связи г. Дзержинск ул. Ленина 61
Филиал в Чувашской Республике	г. Чебоксары пр. Ленина, 2
Кировский филиал	г. Киров ул. Московская, 20
Филиал в Республике Мордовия	г. Саранск ул. Большевистская, 27 г. Саранск ул. Коммунистическая, 34
Самарский филиал	г. Самара ул. Мичурина, 54
Саратовский филиал	г. Саратов Мирный переулок, 11/13
Филиал в Республике Марий-Эл	г. Йошкар-Ола ул. Советская, 136
Нижегородский филиал	г. Нижний Новгород ул. Ковалихинская,2А г. Арзамас ул. Калинина 36 г. Урень ул. Вокзальная 2 г. Дзержинск ул. Ленина 61 г. Городец ул. Пролетарская,15 г.Кстово пр. Победы, 12
Пензенский филиал	г. Пенза ул. Кирова, 54
Ульяновский филиал	г. Ульяновск ул. Л. Толстого, 95
Филиал в Удмуртской Республике	г. Ижевск К. Маркса, 206
Оренбургский филиал	г. Оренбург ул. Терешковой, 10

1.3. ПО, обслуживаемое у Заказчика, в течение всего срока оказания Услуг, должно находиться в местах, в которых оно было установлено ранее в рамках договоров Заказчика на установку

ССПД. Информация о местах установки должна быть предоставлена Исполнителю до начала оказания Услуг. Перемещение ПО из одного региона в другой должно согласовываться с Исполнителем в письменной форме. В противном случае, Исполнитель вправе отказать в обслуживании перемещенного без согласования ПО.

1.4. Заказчик обязуется обеспечить приемку и оплату Услуг на условиях, установленных настоящим Договором. График платежей указан в Приложении № 2 к Договору, являющимся неотъемлемой частью Договора.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Заказчик обязуется:

- Обеспечить предоставление Заказчиком круглосуточного удаленного доступа сотрудников Исполнителя к Системе и ко всем серверам, 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. 1.1. 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 к Договору.

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 Заказчика причинам обязательств, изложенных в п. 2.1. настоящего Договора.

2.8. Исполнитель обязуется по требованию Заказчика, не реже одного раза в год, проводить сверку задолженности с оформлением двусторонних Актов сверки расчетов.

2.9. Исполнитель обязуется письменно информировать Заказчика (с приложением подтверждающих документов) обо всех изменениях в перечне лиц, имеющих право подписи счетов-фактур.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Стоимость Услуг по настоящему Договору составляет _____ (_____) рублей _____ копеек, в т.ч. НДС 18%.

3.2. Оплата Услуг производится путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя в соответствии с Графиком платежей (Приложение № 2 к Договору) при условии подписания Заказчиком акта сдачи-приемки оказанных Услуг за соответствующий квартал (Приложение №3 к Договору). Датой платежа считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

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 Заказчик обязан направить Исполнителю:

- 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. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И СДАЧИ - ПРИЕМКИ УСЛУГ

4.1. Период оказания Услуг:

начало оказания Услуг – со 2-ого квартала 2014 года;

окончание оказания Услуг – по 1-ый квартал 2015 год.

4.2. Под отчетным периодом понимается квартал, в котором были оказаны Услуги.

4.3. Исполнитель и Заказчик назначают уполномоченных лиц – представителей и координаторов Договора для решения вопросов сервисного обслуживания Заказчика.

4.4. По окончании каждого квартала обслуживания в срок до 05 (Пятого) числа месяца, следующего за отчетным, Исполнитель предоставляет Заказчику счет-фактуру и Акт сдачи-приемки оказанных Услуг в двух экземплярах с указанием ежеквартальной стоимости Услуг (согласно Приложения № 2 к Договору). К Акту прилагается отчет о выполнении заявок (открытых и закрытых заявках).

4.5. После получения от Исполнителя документов, указанных в п. 4.4 Договора, Заказчик принимает Услуги путем подписания предоставленного Акта и возвращает Исполнителю один экземпляр подписанного Сторонами Акта, либо не подписывает Акт и составляет письменное мотивированное заключение об отказе от приемки Услуг с указанием недостатков Услуг (далее – «Мотивированное заключение»). Акт или Мотивированное заключение подписывается Заказчиком и возвращается Исполнителю в срок не позднее 7 (Семи) рабочих дней, с даты получения Заказчиком документов, указанных в п. 4.4 Договора.

4.6. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки Услуг Сторонами составляется двусторонний акт с перечнем необходимых доработок и сроков их выполнения, но не более 10 (десяти) рабочих дней. Устранение замечаний производится Исполнителем за свой счет.

4.7. Устранение недостатков и недоделок, выявленных Заказчиком, является обязательным для Исполнителя и необходимым условием для проведения повторной приемки оказанных Заказчику Исполнителем Услуг. Повторное предъявление и повторная приемка Услуг после проведения доработок осуществляется в порядке, установленном для первоначальной приемки-сдачи 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. 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 не применении ответственности в соответствии с п. 5.3. Договора.

5.4. 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 нарушения 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

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

5.8. В случае, если просрочка в оплате Услуг по Договору превысит 30 (Тридцать) календарных дней, Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг по Договору до момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, письменно уведомив Заказчика.

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, вступление в силу постановлений и указов законодательной и исполнительной власти, препятствующих 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:

7.2.1.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

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

7.3. Исполнитель обязуется не разглашать информацию следующего содержания:

7.3.1.1. Информацию, касающуюся всех условий настоящего Договора;

7.3.1.2. 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 этих 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. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ К ДОГОВОРУ

На момент заключения договора к нему прилагаются и являются его неотъемлемыми частями следующие документы:

- Приложение №1. Регламент оказания услуг по технической поддержке ССПД.
- Приложение №2. График платежей.
- Приложение №3. Образец Акта сдачи-приемки оказанных услуг;
- Приложение №4. Форма отчета о выполнении заявок.

10. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Заказчик

ОАО «Ростелеком»

Исполнитель

Подписи сторон:

_____ //

_____ //

М.П.

М.П.

РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ССПД

1. Общие положения

Настоящее Приложение представляет собой описание услуг по оказанию технической поддержки Системы сбора и предобработки данных МРФ «Волга» ОАО «Ростелеком» на базе программного комплекса (ПО) HP OV IUM v.4.5 (далее – ССПД или Система).

Данный регламент устанавливает:

- требования к процедурам, реализуемым в рамках технической поддержки системы сбора и подготовки данных, включая предоставление технических консультаций, устранение проблем и разработку изменений ССПД.
- требования по взаимодействию представителей МРФ «Волга» ОАО «Ростелеком» (далее – «Заказчик») в процессе оказания услуг технической поддержки.

Объектами технической поддержки являются программные компоненты, разработанные в рамках проекта на «Создание и внедрение ССПД»:

- все коллектора АМТС ССПД,
- все коллектора ОПТС/АТС ССПД,
- коллектора для Дополнительных услуг ССПД.

Услуги технической поддержки не распространяются:

- на базовый функционал ПО HP OV IUM v.4.5,
- ПО третьих сторон, аппаратные средства,
- компоненты и подсистемы ССПД разработанные Исполнителем и третьими сторонами вне рамок проекта на «Создание и внедрение ССПД». В рамках поддержки Исполнителем осуществляется обеспечение корректного функционирования ССПД.

Описание услуг по технической поддержке ССПД:

место оказания услуг: Услуги оказываются по согласованию Сторон на территории Заказчика в Макрорегиональном филиале «Волга» (г. Нижний Новгород), а также следующих региональных филиалов Заказчика:

- 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;

2. Организация технической поддержки

Техническая поддержка Системы осуществляется силами специальной службы, организованной Исполнителем.

Техническая поддержка Системы осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 18.00.

На время наиболее интенсивной подготовки к закрытию текущего биллингового периода в филиалах МРФ «Волга» ОАО «Ростелеком» с 25 числа текущего месяца по 1 число следующего месяца техническая поддержка системы может также осуществляться ежедневно, включая выходные и праздничные дни с 9.00 до 18.00, для этого Заказчик должен направить Исполнителю соответствующий запрос. Запрос на оказание услуг технической поддержки в выходные и праздничные дни должен направляться не позднее, чем за неделю до начала этого периода.

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 ССПД.

Заказчик и Исполнитель назначают руководителей (кураторов) проекта (список приведен в разделе 9), которые отвечают за контроль и координацию работ в ходе оказания услуг технической поддержки, согласование технической документации, разрабатываемой в рамках услуг технической поддержки.

В каждом МРФ и региональном филиале МРФ «Волга» ОАО «Ростелеком» или группе филиалов назначается ответственный представитель, 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 БД НСИ (Oracle), управление сетевой инфраструктурой (в т.ч. конфигурацией удаленного доступа VPN) и серверами ССПД;
- обеспечение взаимодействия с отделами (службами) эксплуатации коммутационного 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 ССПД;
- расширение функциональности ССПД (в рамках запросов на расширение).

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 и администрированием ССПД. Время реагирования на запросы по оказанию технических консультаций не нормируется.

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.

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 специалиста службы технической поддержки Исполнителя по телефону или электронной почте.

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

При получения 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 от 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.	В течение 3-х часов	1 рабочий день
Большой	Сбои при работе системы в режиме эксплуатации. Система не функционирует, либо функционирует частично, при	В течение 6-ти часов	3 рабочих дня

	этом часть функций могут выполняться.		
Малый	При работе с системой встречаются некритические проблемы, возникающие при эксплуатации ССПД, изменении конфигурации ССПД, и т.д.	В течение 2-х рабочих дней	7 рабочих дней
Неудобство	Минимальные воздействия на функционирование системы. Ошибки в документации.	В течение 3-х рабочих дней	20 рабочих дней
Запрос на консультацию	–	Не регламентируется	Не регламентируется
Запрос на расширение	Проблема, описываемая Заказчиком, не противоречит требованиям к функциям ССПД, зафиксированным в технической документации	См. п.3.3	См. п.3.3

3.2.3 Обработка запросов на устранение проблем

При получении нового запроса куратор со стороны Исполнителя назначает специалиста службы технической поддержки Исполнителя, отвечающего за устранение данной проблемы, а также указывает в системе регистрации запросов срок устранения проблемы (поле «Платформа») в соответствии с таблицей 1 раздела 3.2.2 настоящего регламента.

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

Специалист службы технической поддержки Исполнителя должен уведомить ответственного представителя Заказчика об отклонении запроса или приоритета запроса по электронной почте, телефону или при помощи автоматического уведомления в системе регистрации запросов.

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

Сроки устранения проблемы определяются при условии существования удаленного доступа из офиса представителей службы технической поддержки Исполнителя к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр ССПД. Отсутствие удаленного доступа к оборудованию Заказчика является основанием для увеличения времени устранения проблемы.

Специалист службы технической поддержки Исполнителя может запросить у ответственного представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа и устранения проблемы. Время предоставления информации представителем Заказчика и время написания и/или исправления программного кода не входит в общий срок устранения проблемы.

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

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

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

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

3.2.4 Удаленное конфигурирование промышленного экземпляра ССПД

Если для устранения проблемы необходимо произвести переконфигурирование промышленного экземпляра ССПД 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.

3.2.5 Внесение изменений в компоненты (коллекторы) ССПД

Внесение изменений в компоненты (коллекторы) Системы с целью выполнения запроса на устранение проблемы, производится специалистами Исполнителя на тестовом экземпляре ССПД. (Перечень и описание используемых экземпляров ССПД представлен в Разделе 6).

С этой целью конфигурация требуемого в соответствии с запросом компонента (коллектора) Системы и тестовый набор данных, обеспечивающий воспроизведение проблемы на данном компоненте ССПД, экспортируются в тестовый экземпляр Системы.

Экспорт осуществляется представителями службы технической поддержки Исполнителя при наличии удаленного доступа к оборудованию Заказчика, на котором установлен тестовый экземпляр IUM.

3.2.6 Тестирование внесенных изменений в компоненты (коллекторы) ССПД

После завершения устранения проблемы и окончании тестирования компонента специалист службы технической поддержки Исполнителя изменяет статус запроса проблемы в системе Mantis в состояние «Рассмотрен» и в течение 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. Тестирование производится на тестовом экземпляре Системы.

Ответственный представитель Заказчика отвечает за предоставление исходных данных (тарификационных файлов), необходимых для проведения тестирования, заполнение БД НСИ, проверку выходных файлов (в зависимости от типа компонента). Специалист службы технической поддержки Исполнителя отвечает за предоставление ответственному представителю Заказчика выходных данных для анализа и проверки корректности работы Системы после устранения проблемы.

После завершения процедуры тестирования ответственный представитель Заказчика принимает решение о переносе исправленного компонента на промышленный экземпляр Системы или о необходимости доработки.

3.2.7 Доработка компонентов (коллекторов) ССПД по результатам тестирования

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

3.2.8 Установка компонентов (коллекторов) ССПД с внесенными изменениями на промышленный экземпляр

При принятии ответственным представителем Заказчика решения о возможности установки компонентов (коллекторов) ССПД с внесенными изменениями на промышленный экземпляр, специалисты Исполнителя осуществляют установку компонентов на промышленный экземпляр Системы. Предварительно, ответственный представитель Заказчика и специалист службы технической поддержки определяют дату установки измененных компонентов на промышленный экземпляр Системы.

Установка компонентов осуществляется при условии существования удаленного доступа из офиса представителей службы технической поддержки Исполнителя к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр ССПД.

Для снижения времени простоя и снижения рисков сбоев в работе Системы установка обновлений на промышленный экземпляр не должна проводиться в биллинговый период, с 1 по 10 число каждого месяца.

3.3 Процедура обработки запросов на расширение

Запросом на расширение может являться:

- Изменение коллектора в случае изменения формата CDR файла;
- Подключение новых источников (без разработки новых компонент).

Подключение новых источников требующих новой разработки не предоставляется. Разработка возможна в рамках дополнительного договора.

3.3.1 Формирование технических требований

Для инициации процедуры разработки расширений ответственный представитель Заказчика должен зарегистрировать запрос в системе Mantis и указать категорию «Запрос на расширение».

Дополнительно запросы на расширение могут направляться ответственным представителем Заказчика в службу технической поддержки по электронной почте, факсу, в бумажном виде в соответствии с установленной формой, приведенной в Приложении 2.

При возникновении у Заказчика необходимости добавления новых источников данных и изменения формата исходных CDR файлов у существующих источников Заказчик обязан не позднее чем за 20 рабочих дней уведомить Исполнителя о планах ввода в промышленную эксплуатацию новых источников данных, подлежащих автоматизации в ССПД.

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 регистрации запроса ответственный представитель Заказчика должен указать:

- название филиала (не требуется при регистрации запроса в системе mantis);
- категория запроса: «Запрос на расширение»;
- приоритет;
- наименование запроса (суть требуемых расширений);
- описание запроса (детальное описание технических требований для реализации функциональности данного расширения);
- время и дата формирования запроса (при регистрации в Mantis формируется автоматически);
- инициатор запроса (при регистрации в Mantis формируется автоматически);
- Дополнительная информация (техническая спецификация, экранные формы, форматы CDR файлов, дампы файлов, примеры УЗ и т.п.), описывающие суть расширения.

3.3.2 Согласование и утверждение технических требований, спецификаций на расширение

В рамках запроса на расширение Заказчик формирует перечень технических требований.

После согласования перечня технических требований представители Исполнителя формируют *спецификации на расширение*. Формирование спецификаций на расширение осуществляется в течение 15 рабочих дней с момента утверждения перечня технических требований. Спецификации на расширение направляются куратором со стороны Исполнителя на согласование и утверждение куратору со стороны Заказчика. Согласование спецификаций на расширение осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента передачи документа куратору со стороны Заказчика.

3.3.3 Формирование и согласование плана разработки

В течение 5 рабочих дней после согласования спецификаций на расширение куратор со стороны Исполнителя направляет на согласование и утверждение куратору со стороны Заказчика *план разработки расширения*. Согласование и утверждение плана разработки расширения осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента передачи документа куратору со стороны Заказчика.

Сроки исполнения запроса на расширение, указанные в плане разработки, определяются при условии существования удаленного доступа из офиса представителей службы технической поддержки Исполнителя к оборудованию Заказчика, на котором установлена ССПД. Отсутствие удаленного доступа к оборудованию Заказчика является основанием для увеличения времени исполнения запроса на расширение.

Специалист службы технической поддержки Исполнителя может запросить у ответственного представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для исполнения запроса на расширение. Время предоставления информации представителем Заказчика не входит в общий срок исполнения запроса.

3.3.4 Разработка расширений

Разработка расширений проводится специалистами Исполнителя в соответствии с утвержденным планом.

Разработка расширений производится специалистами Исполнителя на тестовом экземпляре ССПД. (Перечень и описание используемых экземпляров ССПД представлен в Приложении 3).

3.3.5 Тестирование расширений

После завершения процесса разработки расширений и внутреннего тестирования специалистами Исполнителя, обновленная конфигурация компонентов системы устанавливается на тестовом экземпляре Системы. Установка расширений осуществляется специалистом службы технической поддержки Исполнителя при наличии удаленного доступа к оборудованию Заказчика, на котором установлен тестовый экземпляр НР ИУМ.

Куратор со стороны исполнителя должен оповестить куратора со стороны Заказчика об установке расширений.

Далее, специалисты Заказчика (ответственные представители Заказчика) и Исполнителя приступают к совместному тестированию расширений. Тестирование расширений производится на основании эксплуатационной документации на Систему и спецификаций на расширения.

Ответственный представитель Заказчика отвечает за предоставление исходных данных (тарификационных файлов), необходимых для проведения тестирования, заполнение БД НСИ, проверку выходных файлов (в зависимости от типа расширения). Специалист службы технической поддержки Исполнителя отвечает за запуск и останов компонентов Системы (коллекторов или подсистем), которые были изменены в процессе разработки расширений, предоставление ответственному представителю Заказчика выходных данных для анализа и проверки корректности работы Системы после разработки расширений.

После завершения процедуры тестирования ответственные представители Заказчика и Исполнителя (специалисты службы технической поддержки) формируют и подписывают протокол о результатах тестирования. Протокол направляется кураторам со стороны Заказчика и Исполнителя.

На основании предоставленного протокола куратор со стороны Заказчика принимает решение об установке расширений на промышленный экземпляр Системы или о необходимости доработки.

3.3.6 Доработка расширений

На основании предоставленного протокола замечаний в течение 2 рабочих дней куратор со стороны Исполнителя направляет на согласование куратору со стороны Заказчика новый план разработки расширений. Согласование и утверждение нового плана осуществляется в течение двух рабочих дней с момента предоставления документа.

3.3.7 Установка расширений на промышленный экземпляр

При принятии решения о возможности установки расширений на промышленный экземпляр, специалисты Исполнителя осуществляют установку расширений на промышленный экземпляр Системы.

Установка расширений осуществляется при условии существования удаленного доступа из офиса представителей службы технической поддержки Исполнителя к оборудованию Заказчика, на котором установлен промышленный экземпляр ССПД.

Для снижения времени простоя и снижения рисков сбоев в работе Системы установка расширений на промышленный экземпляр не должна проводиться в биллинговый период, с 1 по 10 число каждого месяца.

Предварительно, за три рабочих дня до установки обновлений на промышленный экземпляр Исполнитель инициирует, а Заказчик осуществляет рассылку информационного сообщения о планирующемся проведении работ по установке расширений и возможных перебоях в работе Системы.

4. Процедура формирования запросов в системе регистрации запросов Mantis

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

Для каждого замечания в системе регистрации запросов создается отдельный запрос. При создании запроса ответственные специалисты Заказчика указывают категорию запроса:

- запрос на поддержку;
- запрос на расширение.

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 регистрации запросов 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 или на расширение системы

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

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

«Состояние»

- «новый» - новый запрос на расширение или 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 регистрации запросов Mantis состоит из следующих страниц:

- «Главная» - страница, отображаемая системой после успешной аутентификации пользователя.
- «Моя сводка» – список запросов, созданных ответственными специалистами Заказчика 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 или запрос на расширение.
- «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:	
Инициатор:	
Филиал:	
Краткое описание:	
Приоритет:	
Категория:	
Описание:	
Доп. информация:	

6. Описание экземпляров системы

В процессе изменения используется 3 экземпляра системы:

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

В процессе проведения работ к вышеперечисленным средам предоставляется следующий доступ:

1. Среда разработки Исполнителя:

- полный доступ – специалисты Исполнителя, тестировщики Исполнителя;

2. Тестовый экземпляр Системы:

- полный доступ – специалисты службы технической поддержки Исполнителя; тестировщики и разработчики Исполнителя, ответственные представители Заказчика, куратор со стороны Заказчика.

3. Промышленный экземпляр Системы:

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

7. Ограничения по действиям Исполнителя на промышленном экземпляре Системы

Любые действия на промышленном экземпляре Системы осуществляются специалистами службы технической поддержки Исполнителя только по согласованию с ответственным представителем МРФ «Волга» ОАО «Ростелеком».

8. Процедура добавления пользователей в системе Mantis

Система регистрации запросов на тех. поддержку или расширение функциональности ССПД (Mantis) доступна по адресу:

В случае возникновения необходимости предоставления специалисту Заказчика доступа к системе Mantis - специалист направляет заявку куратору со стороны Заказчика (администратору ССПД), в которой указывает:

- фамилию, имя и отчество;
- филиал, подразделение, должность;
- контактную информацию: телефон и адрес электронной почты;
- цель подключения к системе регистрации запросов Mantis.

Куратор со стороны Заказчика в течение 1 дня с момента получения заявки принимает решение о необходимости подключения. В случае отрицательного решения, Куратор со стороны Заказчика уведомляет отправителя заявки о ее отклонении. В случае положительного решения, куратор со стороны Заказчика отправляет по электронной почте заявку на регистрацию нового пользователя куратору со стороны Исполнителя.

Исполнитель, не позднее, чем 3 рабочих дня после получения заявки, создает в системе Mantis учетную запись пользователя с указанными в заявке реквизитами и уведомляет об этом куратора со стороны Исполнителя и инициатора заявки.

Для начала работы с системой регистрации запросов пользователю необходимо пройти процедуру регистрации:

- указать login, который в дальнейшем будет использоваться для авторизации в системе;
- указать e-mail (для подтверждения регистрации и получения уведомлений);
- после заполнения регистрационной формы пользователю высылается e-mail для подтверждения регистрации в системе. Необходимо открыть указанную в письме ссылку;
- завершение регистрации: Установить пароль;
- завершение регистрации: Указать ФИО.

В случае возникновения проблем с процедурой регистрации либо работой с системой Mantis необходимо незамедлительно отправить сообщение с описанием проблемы на e-mail:popov@tecomgroup.ru.

9. Контактные данные

Контактная информация Исполнителя:

Телефон центра технической поддержки:

Факс центра технической поддержки:

Система регистрации запросов Mantis:

Единый электронный адрес тех. поддержки: s

По всем вопросам, связанным с исполнением настоящего Договора ответственными представителями Сторон являются:

- от Заказчика – Лебедев Михаил Александрович
- от Исполнителя:
 - Куратор проекта:

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

10. Список терминов и определений

Термин	Определение
ТП	Техническая поддержка
Услуги	Услуги (комплекс услуг) по осуществлению ТП
ПО	Программное обеспечение НР IUM
Форма заявки	Шаблон заявки, заполняемый Заказчиком.
СТП	Служба технической поддержки Исполнителя
Заявка	Зарегистрированное в СТП обращение Заказчика, имеющее уникальный идентификационный номер, по проблеме ПО
Система регистрации заявок	Система Mantis. Используется для регистрации заявок. Система доступна по ссылке:
Проблема ПО	Расхождение между действительными и ожидаемыми характеристиками продукта, как это описано в техническом описании IUM как продукта и замечаниях к конкретной версии продукта (Software Product Description и Release Notes); Прерывание возможности продукта выполнять ожидаемые

	функции.
Хост	Любая единица компьютерной техники, которая подключена к компьютерной сети
Коллектор	Конфигурационная единица, принятая на ТП
НСИ	Нормативно-справочная информация
АПК	Аппаратно-программный комплекс: <ul style="list-style-type: none">• Сервер или серверы;• Операционную систему (далее - ОС);• Кластерное ПО;• Приложение HP IUM.
Исправление (патч)	Совокупность исправлений кода ПО для определенного списка улучшений и исправлений продукта
ССПД	Система Сбора и Подготовки Данных
Кастом-код	Специальный программный код для реализации специфичных для данного Заказчика алгоритмов
Временное решение проблем	Путь решения не является окончательным, так как возможны ручные операции для обеспечения временного решения (то есть применяется полуавтоматический режим). Такой путь решения не является удобным для использования на постоянной основе.
Время восстановления работоспособности	Период времени с момента регистрации Заявки до момента восстановления работоспособности КЕ, если Заказанной услугой не предусмотрена иная точка отсчета.
Время выезда специалиста	Установленное время с момента принятия решения Ответственным инженером Исполнителя о выезде специалиста до выезда специалиста Исполнителя на место эксплуатации КЕ, если Заказанной услугой не предусмотрена иная точка отсчета.
Время обслуживания	Режим времени, в рамках которого Исполнитель предоставляет Услугу
Время реакции	Время, в течение которого Ответственный инженер со стороны Исполнителя начнет работу над Заявкой и в случае необходимости свяжется с представителем Заказчика, согласует приоритет Заявки, запросит дополнительную информацию.
Координатор	Уполномоченный представитель Стороны, назначенный для решения организационных вопросов по исполнению Договора.
Невозможность получения информации от Заказчика	Ситуация, которая может возникнуть при работе по заявкам с установленным фиксированным временем, при которой специалист Исполнителя не смог получить необходимую для работы над заявкой, а также для ее закрытия информацию от Заказчика через Систему регистрации заявок (по телефону, либо по e-mail, с обязательным дублированием в Системе регистрации заявок) в соответствии с таблицей №2 раздела 5.4.4
Ответственный инженер	Технический специалист Стороны по Договору, назначенный для решения технических вопросов по исполнению конкретной Заявки в порядке, установленном Регламентом.
Исполнитель	Сторона, именуемая Исполнителем по договору
Заказчик	Сторона, именуемая «Заказчик» по договору.

Подписи сторон:

Заказчик:

Исполнитель:

_____ / /

М.П.

_____ / /

М.П.

Приложение №2
к Договору №_____
от «_____» 201__ г.
на техническую поддержку ССПД

ГРАФИК ПЛАТЕЖЕЙ

№ плате- жа	Наименование платежа	Квартальна- я стоимость услуг/ Сумма платежа, включая НДС (18%), руб.	Сумма НДС (18%), руб.	Срок оплаты
1	Второй квартал 2014 г. за техническую поддержку ССПД			В течение 60 календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг за второй квартал и получения Заказчиком счета на оплату от Исполнителя, при наличии счета- фактуры.
2	Третий квартал 2014 г. за техническую поддержку ССПД			В течение 60 календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг за третий квартал и получения Заказчиком счета на оплату от Исполнителя, при наличии счета- фактуры.
3	Четвертый квартал 2014 г. за техническую поддержку ССПД			В течение 60 календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг за четвертый квартал и получения Заказчиком счета на оплату от Исполнителя, при наличии счета-фактуры.
4	Первый квартал 2015 г. за техническую поддержку ССПД			В течение 60 календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг за первый квартал и получения Заказчиком счета на оплату от Исполнителя, при наличии счета- фактуры.

Итого по договору: _____ (_____) рублей __ копеек, в т.ч. НДС 18%

Подписи сторон:

Заказчик:

Исполнитель:

_____ / /

М.П.

_____ / /

М.П.

Приложение №3
к Договору №_____
от «___» _____ 201__ г.
на техническую поддержку ССПД

А К Т
сдачи-приемки оказанных услуг
по Договору №_____ от _____
между ОАО «Ростелеком» Макрорегиональный филиал «Волга» и

«___» _____ 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. (_____ руб. (_____). в том числе НДС 18% – _____).

Форма согласована.

ЗАКАЗЧИК:

_____ //

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

_____ //

М.П.

Приложение №4
к Договору №_____
от «___» 201__ г.
на Техническую поддержку ССПД

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 «___» 201__ г.
за период с «___» 20__ г. по «___» 20__ г.

Номер запроса (ID)	Дата и время регистрации запроса	Краткое описание проблемы в запросе	Автор / Инициатор запроса	Ответственный специалист Исполнителя	Филиал	Приоритет	Текущий статус запроса:	Дата отработки Исполнителем	Время в работе. (Без учета выходных и времени нахождения запроса в статусе «Нужен Отклик»)	Дата и время 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.

Подписи сторон:

_____/_____
М.П.

_____/_____
М.П.