

ДОГОВОР
технического сопровождения № 17823

г. Москва

« ___ » _____ 2017 г.

ООО «Газпром межрегионгаз Ижевск», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Вершинина Алексея Павловича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

ООО «АНТ-Информ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Директора 2-го Московского филиала Кондратенко Ларисы Анатольевны, действующей на основании Доверенности № 2 от 30.12.2016 г., с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (далее – Договор) о нижеследующем.

1. Термины и определения

Авария	Повреждение или отказ ПО и/или Оборудования, требующие выполнения комплекса операций по восстановлению их исправности или работоспособности.
ИК ЕИТП	Интеграционная компонента единого информационно-технологического пространства диспетчерских служб группы компаний ПАО «Газпром».
Оборудование	Сервер, технические средства, вычислительный комплекс, а также общесистемное, сервисное, инфраструктурное программное обеспечение, обеспечивающее функционирование ИК ЕИТП.
Ошибка	Поведение ПО, выражающееся в его несоответствии технической документации, заявленным производителем функциям и/или очевидным законам (математическим, физическим, пр.).
Версия (англ. «version»)	Идентифицированный экземпляр составной части [ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010].
Дефект	Каждое отдельное несоответствие ПО установленным требованиям [ГОСТ 15467-79].
ПО	Программное обеспечение (программа для ЭВМ) Информационная управляющая система «ИУС-ГАЗ».
Переконфигурирование ПО	Деятельность по изменению базовой линии конфигурации ПО [ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288 — 2005].
Повреждение	Событие, заключающееся в нарушении исправного состояния ПО при сохранении его работоспособного состояния.
Пользователь	Работник Заказчика, использующий ПО для выполнения своих должностных обязанностей.
Отказ	Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния ПО.
Исправное состояние	Состояние ПО, при котором оно соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.
Неисправное состояние	Состояние ПО, при котором оно не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.
Работоспособное состояние	Состояние ПО, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции, соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.
Неработоспособное состояние	Состояние ПО, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции не соответствует требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной)

	документации.
Сбой	Самоустраняющийся отказ или однократный отказ ПО, устраняемый незначительным вмешательством Пользователя.
Эксплуатационная документация	Перечень документов, принадлежащих к эксплуатационной документации в соответствии с ГОСТ 34.201-89 и разрабатываемых на стадии «Рабочая документация».
Ответственный представитель Заказчика	Работник Заказчика, ответственный за: <ul style="list-style-type: none"> • текущую эксплуатацию ПО, находящегося в зоне ответственности Заказчика, в объеме, регламентированном эксплуатационной документацией и Приложением № 4 к Договору; • первичный анализ и формализацию запросов Пользователей на техническое сопровождение ПО.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по техническому сопровождению ПО (далее – Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

2.2. Полный перечень и параметры Услуг по техническому сопровождению ПО, оказываемых Исполнителем, приведены в Приложении № 1 к Договору.

2.3. Состав ПО, техническое сопровождение которого обеспечивает Исполнитель в рамках настоящего Договора, указан в Приложении № 2 к Договору.

2.4. Порядок оказания Услуг (процесс подачи и рассмотрения запросов на техническое сопровождение, допустимое время реакции на запрос в зависимости от его категории и приоритета) и необходимые для оказания Услуг информационные ресурсы определены в Приложении № 4 к Договору.

3. Права интеллектуальной собственности

3.1. Стороны договорились о том, что Исполнителю принадлежат исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности, полученные в результате оказания Услуг по настоящему Договору.

4. Порядок сдачи-приемки Услуг

4.1. Сдача-приёмка Услуг, оказанных Исполнителем в рамках настоящего Договора осуществляется ежемесячно в следующем порядке:

4.1.1. В течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за месяцем оказания Услуг (отчетный период), Исполнитель предоставляет Заказчику Акт об оказании услуг (далее – Акт) за отчетный период, составленный по форме, указанной в Приложении № 3 к Договору. Заказчик не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Акта подписывает его со своей Стороны, либо в тот же срок направляет Исполнителю письменный мотивированный отказ от подписания данного Акта с указанием выявленных замечаний к результатам оказанных Услуг и сроков их устранения.

4.1.2. В случае, если по истечении срока подписания Акта, указанного в п. 4.1.1 Договора, Заказчик не подписал Акт и не предоставил мотивированный отказ, то Услуги считаются принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний.

4.1.3. В случае представления Заказчиком письменного мотивированного отказа от подписания Акта, Сторонами в течение 10 (десяти) рабочих дней составляется двухсторонний протокол в котором отражается перечень и сроки проведения необходимых мероприятий по устранению выявленных недостатков результатов оказанных Услуг. Устранение недостатков осуществляется за счет Исполнителя при наличии вины Исполнителя.

4.1.4. Если Стороны не могут прийти к соглашению относительно предъявленных Заказчиком замечаний к результатам оказанных Исполнителем Услуг и подписать протокол, то данный вопрос решается в порядке, предусмотренном п. 7.1. – п. 7.2. настоящего Договора.

4.1.5. На основании подписанного Сторонами Акта, Исполнитель направляет Заказчику счет на оплату и счет-фактуру за отчетный период, оформленный в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

5. Стоимость Услуг и порядок оплаты

5.1. Общая стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем за весь период действия настоящего Договора, составляет 7 029 335 (Семь миллионов двадцать девять тысяч триста тридцать пять) рублей 52 копейки, в том числе НДС 18% 1 072 271 (Один миллион семьдесят две тысячи двести семьдесят один) рубль 52 копейки.

5.2. Стоимость Услуг, оказываемых Исполнителем в месяц, составляет 195 259 (Сто девяносто пять тысяч двести пятьдесят девять) рублей 32 копейки, в том числе НДС 18% 29 785 (Двадцать девять тысяч семьсот восемьдесят пять) рублей 32 копейки.

5.3. Оплата Заказчиком оказанных Исполнителем Услуг осуществляется путем перечисления Заказчиком денежных средств на расчетный счет Исполнителя не позднее последнего календарного дня месяца, следующего за месяцем оказания Услуг.

5.4. Все расчёты по Договору производятся в безналичной форме в рублях Российской Федерации.

5.5. Обязательства Заказчика по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.6. Стороны пришли к соглашению о том, что предусмотренный настоящим Договором порядок расчетов не является коммерческим кредитом. Положения п. 1 ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации к отношениям Сторон не применяются.

6. Обязательства и ответственность Сторон

6.1. До заключения настоящего Договора Заказчик приобретает неисключительные права использования ПО в составе, установленном Приложением № 2 к настоящему Договору.

6.2. Заказчик обеспечивает работоспособность Оборудования, на котором функционирует ПО, и каналов связи.

6.3. Обеспечение функционирования Оборудования (в т.ч. операционной системы Microsoft Windows, СУБД (Oracle, Microsoft SQL Server, PostgreSQL) является ответственностью Заказчика. Настройка Оборудования выполняется Заказчиком в соответствии с требованиями и методиками, изложенными в эксплуатационной документации к ПО. Заказчик вправе дополнительно устанавливать на Оборудовании программное обеспечение без согласования с Исполнителем исключительно в случае, если оно не затрагивает работу ПО и не требует для своей работы значительных вычислительных ресурсов Оборудования.

6.4. Проведение Заказчиком обновления Оборудования должно проводиться по согласованию с Ответственным представителем Исполнителя.

6.5. Проведение Заказчиком работ по внесению изменений в параметры внешних систем, конфигурацию ПО, в т.ч. в конфигурацию взаимодействия с внешними системами, должно проводиться по согласованию с Ответственным представителем Исполнителя.

6.6. При необходимости оперативного решения запросов на техническое сопровождение ПО Заказчик вправе самостоятельно выполнять инструкции, предоставленные Ответственным представителем Исполнителя.

6.7. На условиях согласованных Сторонами в дополнительном соглашении к настоящему Договору Исполнителем может быть осуществлена доработка ПО (изменение интерфейсных форм, добавление новых атрибутов, разработка новых процессов и новой функциональности), адаптация ПО, разработка новых адаптеров взаимодействия для внешних систем, расширен состав ПО (Приложение № 2 к Договору).

6.8. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты заключения сторонами настоящего Договора:

6.8.1. Заказчик предоставляет сведения о своем Ответственном представителе с указанием его ФИО, E-mail, рабочего телефона.

6.8.2. Исполнитель после получения сведений об Ответственном представителе Заказчика предоставляет данные, необходимые для его авторизации на информационных ресурсах, определенных в Регламенте технического сопровождения (Приложение № 4 к Договору).

7. Порядок рассмотрения споров

7.1. Все споры, возникающие у Сторон в ходе исполнения обязательств, предусмотренных условиями настоящего Договора, разрешаются путем переговоров.

7.2. Претензионный порядок урегулирования споров для Сторон обязателен. Сторона, получившая претензию, обязана предоставить письменный ответ на нее в течение 10 (десяти)

календарных дней с момента получения претензии. Неполучение ответа/отказ в удовлетворении требований, содержащихся в претензии, дает право Стороне, направившей претензию, обратиться в суд с заявлением о защите нарушенного права в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Обстоятельства непреодолимой силы

8.1. Стороны Договора не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, если неисполнение или ненадлежащее исполнение явились следствием действия обстоятельств непреодолимой силы и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение Договора.

8.2. Как обстоятельства непреодолимой силы будут рассматриваться, в частности: природные бедствия и природные катаклизмы, эпидемии и эпизоотии, военные действия, издание органами власти и управления нормативных актов, влекущих невозможность исполнения обязательств Сторонами полностью или частично, а также любые чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон.

8.3. Об обстоятельствах непреодолимой силы Сторона, оказавшаяся в таких обстоятельствах, должна уведомить другую Сторону в течение 5 (пяти) календарных дней после возникновения таких обстоятельств с представлением документов, выданных уполномоченными органами. Несвоевременное извещение лишает соответствующую Сторону права ссылаться на данные обстоятельства в будущем, в том числе при обосновании освобождения от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору.

8.4. Если последствия, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы, будут длиться более 2 (двух) месяцев, то Стороны встретятся, чтобы обсудить, какие меры следует принять; однако, если в течение дополнительного одного месяца Стороны не смогут договориться, тогда каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке на основании статьи 450.1 ГК РФ отказаться от исполнения Договора.

9. Конфиденциальность

9.1. Каждая из Сторон Договора обязуется принять все необходимые меры по обеспечению конфиденциальности полученных в ходе его исполнения сведений, включая мероприятия по охране документации и материалов, ограничению круга лиц, допущенных к информации, и заключению с ними соглашений о конфиденциальности.

9.2. Каждая из Сторон Договора обязуется без письменного разрешения другой Стороны не публиковать, не разглашать и не сообщать третьим лицам сведения о другой Стороне, о результате исполнения Договора, а также иные конфиденциальные сведения, полученные ею в ходе исполнения обязательств по Договору, если иное не установлено нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

9.3. Передача и использование Сторонами по Договору информации, составляющей коммерческую тайну, и иных сведений конфиденциального характера осуществляется в соответствии с соглашением о конфиденциальности.

9.4. Обязанности Сторон по соблюдению конфиденциальности, предусмотренные настоящим разделом Договора, остаются в силе в течение всего срока действия Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его прекращения.

10. Порядок внесения изменений и прочие условия

10.1. Все изменения и дополнения к Договору будут считаться действительными и рассматриваться как его неотъемлемая часть, если они совершены в письменной форме путем подписания дополнительного соглашения к Договору уполномоченными представителями Сторон и содержат прямую ссылку на Договор, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 10.2 Договора.

10.2. Стороны обязуются сообщать друг другу об изменении своих адресов, наименования, банковских и платежных реквизитов, КПП и статистических кодов, указанных в Договоре, путем направления письменного уведомления в срок не более пятнадцати рабочих дней с даты произошедших изменений. При этом заключения дополнительного соглашения между Сторонами не требуется.

10.3. Исполнитель не несёт ответственности за возможный ущерб, явившийся следствием

отказа Оборудования или ПО, произошедшего из-за несоблюдения работниками Заказчика условий и правил эксплуатации Оборудования и ПО, указанных в соответствующей эксплуатационной документации.

11. Срок действия Договора

11.1. Договор вступает в силу с «02» июня 2017 г. и действует по «01» июня 2020 г., а в части взаиморасчетов – до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

11.2. Условия настоящего Договора распространяются на отношения Сторон возникшие с «02» июня 2017 г.

12. Заключительные положения

12.1. Договор и все приложения к нему составлены в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу (по одному для каждой Стороны), подписаны уполномоченными представителями Сторон и скреплены соответствующими печатями.

12.2. После вступления Договора в силу все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

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

Приложение №1 – Перечень и параметры оказываемых услуг;

Приложение № 2 – Состав ПО;

Приложение № 3 – Форма Акта об оказании услуг;

Приложение № 4 – Регламент технического сопровождения.

13. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон:

Заказчик:

ООО «Газпром межрегионгаз Ижевск»

Юридический адрес: 426035, Удмуртская

Республика, г. Ижевск, ул. Серова, 79

Почтовый адрес: 426035, Удмуртская

Республика, г. Ижевск, ул. Серова, 79

ИНН 1834021673/ КПП 183650001

ОГРН 1021801582901

ОКПО 49636778

Банковские реквизиты:

р/с 40702810800010004735

Центральный филиал АБ «РОССИЯ»,

г. Москва

БИК 044525220

к/с 30101810145250000220

тел. (3412) 490130, факс (3412) 490190

Исполнитель:

ООО «АНТ-Информ»

Адрес места нахождения

ООО «АНТ-Информ»: 194044,

г. Санкт-Петербург, Большой

Сампсониевский пр., д.60, литер А

Адрес места нахождения 2-го Московского

филиала ООО «АНТ-Информ»:

119421, г. Москва,

ул. Новаторов, д. 7А, корп. 2

ИНН/КПП: 7806108193/772843001,

ОГРН 1027804191348

Банковские реквизиты:

р/с 40702810000010005369 в

Центральном филиале АБ «Россия»,

г. Москва

к/с 30101810145250000220

в ГУ Банка России по ЦФО

БИК 044525220

От Заказчика:

Генеральный директор

ООО «Газпром межрегионгаз Ижевск»

От Исполнителя:

Директор 2-го Московского филиала

ООО «АНТ-Информ»

_____ А.П. Вершинин

_____ Л.А. Кондратенко



ПЕРЕЧЕНЬ И ПАРАМЕТРЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Состав и параметры Услуг, оказываемых в рамках Договора, приведены в Таблице № 1 «Состав и параметры оказания Услуг».

В таблице № 1 для столбца «График оказания Услуг» приняты следующие условные обозначения:

24x7	Услуга оказывается круглосуточно, 7 дней в неделю (включая праздничные дни)
8x5	Услуга оказывается в рабочее время (8 часов, с 10:00 по 18:00, время московское), в будние дни (5 дней в неделю, за исключением праздничных дней).

Рабочие дни и часы определяются в соответствии с производственным календарем Российской Федерации на текущий календарный год.

Таблица 1 «Состав и параметры оказания Услуг»

№ п/п	Вид Услуг	Описание состава оказываемых Услуг	График оказания Услуг	Максимальный срок и порядок обслуживания запросов
1.	Информационные Услуги	1. Прием и регистрация запросов на оказание Услуг от Ответственного представителя Заказчика.	24x7	Постоянно
2. Предоставление не более чем один раз в квартал в электронном виде отчетов об оказанных Услугах и статусе зарегистрированных запросов. В электронном виде отчет направляется на электронный адрес Ответственного представителя Заказчика.		---	1 раз в квартал	
3. Предоставление материалов об изменениях в ПО. Описание внесенных в версию изменений оформляется в табличной форме и представляется в файле описания версии. Вместе с описанием версии поставляется обновление существующей эксплуатационной документации.		8x5	Постоянно по мере появления новых материалов	

№ п/п	Вид Услуг	Описание состава оказываемых Услуг	График оказания Услуг	Максимальный срок и порядок обслуживания запросов
2.	Консультационные Услуги	<p>1. Консультации по работе с ПО (по телефону (регистрация запросов) и E-mail).</p> <p>2. Консультации по методологическим вопросам использования ПО (по телефону (регистрация запросов) и E-mail).</p>	8x5	Постоянно
		<p>3. Консультации по работе с ПО с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику (в случае необходимости).</p> <p>Продолжительность консультаций на территории Заказчика не более 3-х рабочих дней.</p>	8x5	Не чаще 1 раза в год
3.	Аналитические Услуги	<p>1. Анализ конфигурационных файлов, используемых Заказчиком, а также файлов журналов работы ПО. Конфигурационные файлы анализируются на целостность и взаимную совместимость. На основании файлов журналов работы ПО проводится анализ на наличие ошибок и предупреждений. По результатам анализа Ответственный представитель Заказчика информируются об ошибках конфигурации, при наличии таковых. Результаты используются для принятия решений по оптимальной конфигурации ПО.</p>	8x5	По запросу, срок выполнения не более 7 дней
		<p>2. Анализ выполненных заявок, подготовка на его основе технологических инструкций по способам эксплуатации ПО. Передача подготовленных документов Заказчику.</p>	8x5	Постоянно
4.	Устранение аварийных ситуаций	Восстановление функционирования ПО, в случае аварийного прекращения его функционирования.	24x7	24 часа
5.	Устранение ошибок	1. Устранение ошибок в ПО, обнаруженных Заказчиком по истечении срока гарантийного обслуживания (определенного в лицензионных договорах и/или договоре на внедрение ПО), а также Исполнителем в период оказания Заказчику Услуг.	8x5	Не более 7 дней

№ п/п	Вид Услуг	Описание состава оказываемых Услуг	График оказания Услуг	Максимальный срок и порядок обслуживания запросов
		<p>2. Передача Заказчику обновлений ПО и документации по результатам устранения ошибок.</p>		<p>Обновленная документация предоставляется одновременно, либо в течении месяца после установки новой версии (в случае наличия срочных обновлений).</p>
		<p>3. Информирование Заказчика об оказанных Услугах по устранению ошибок и подтверждение результата. Предоставление Заказчику материалов об изменениях в ПО, сделанных в рамках оказанных Услуг. Перечень устраненных в версии ошибок оформляется в табличной форме и предоставляется в файле описания версии. Вместе с описанием версии, либо в течение месяца после обновления (в случае срочных обновлений) поставляется скорректированная эксплуатационная документация.</p>		
6.	Услуги по адаптации ПО	<p>1. Переконфигурирование ПО под требования изменившихся технологических процессов и/или Оборудования описанного в рабочей документации, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изменение конфигурации адаптеров информационного обмена с внешними системами; - изменение объема информационного обмена с внешними системами; - изменение сценариев обработки данных при информационном обмене; - изменение настроек ПО, обработки и передачи данных при работе Оборудования. 	8x5	В зависимости от содержания запроса, но не более 1 месяца.

№ п/п	Вид Услуг	Описание состава оказываемых Услуг	График оказания Услуг	Максимальный срок и порядок обслуживания запросов
		2. Переконфигурирование ПО под требования изменившихся организационной структуры и/или бизнес-процессов, описанных в рабочей документации, в частности: <ul style="list-style-type: none"> - изменение справочников; - изменение направлений передачи данных при изменении бизнес-процессов; - изменение конфигураций событий; - изменение конфигураций АРМ (в том числе корректировка функций для существующих ролей и создание новых ролей) в рамках конфигурационных возможностей ПО. 	8x5	В зависимости от содержания запроса, но не более 1 месяца

В случае, если задачи Заказчика по адаптации ПО (п. 6 Таблицы № 1 настоящего Приложения № 4) выходят за рамки приведённого перечня, то, оказание указанных Услуг, осуществляется на условиях заключенного Сторонами Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

В целях контроля количества и состава оказанных Услуг, запросы на оказание Услуг создаются для всех видов Услуг (за исключением Услуг, предусмотренных п. 1 Таблицы № 1 настоящего Приложения № 4). При необходимости (например, для фиксации Аварии), запросы создаются сотрудниками Исполнителя.

От Заказчика:
 Генеральный директор
 ООО «Газпром межрегионгаз Ижевск»

От Исполнителя:
 Директор 2-го Московского филиала
 ООО «АНТ-Информ»

_____ А.П. Вершинин



_____ И.А. Кондратенко

СОСТАВ ПО

№	Наименование подсистемы (модуля) ПО	Единица измерения	Кол-во единиц	Адрес места расположения	Примечание
1	Подсистема ИУС-ГАЗ. "Контроль поставок и потребления"	шт.	1	426035, г. Ижевск, ул. Серова, д. 79	
2	Подсистема ИУС-ГАЗ. "Контрольно-измерительное и газопотребляющее оборудование"	шт.	1	426035, г. Ижевск, ул. Серова, д. 79	
3	Подсистема ИУС-ГАЗ. "Администрирование и конфигурации"	шт.	1	426035, г. Ижевск, ул. Серова, д. 79	
4	Подсистема ИУС-ГАЗ. "Корпоративный интернет-портал"	шт.	1	426035, г. Ижевск, ул. Серова, д. 79	

От Заказчика:
Генеральный директор
ООО «Газпром межрегионгаз Ижевск»

От Исполнителя:
Директор 2-го Московского филиала
ООО «АНТ-Информ»

_____ А.П. Вершинин

_____ Д.А. Кондратенко



Образец

Акт об оказании услуг № _____

г. _____ «___» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующее на основании Устава, с одной стороны, и ООО «АНТ-Информ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующее на основании _____, с другой стороны, составили и подписали настоящий Акт об оказании услуг по Договору № _____ от «___» _____ 2017 г. о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями Договора Исполнитель за период с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г. оказал Услуги по техническому сопровождению ПО (программы для ЭВМ Информационно управляющая система «ИУС-ГАЗ»), а Заказчик принял оказанные услуги.
2. Стоимость оказанных Услуг составляет (_____) рублей ____ копеек, в том числе НДС 18% в размере (_____) рублей ____ копеек.
3. Заказчик подтверждает, что Услуги были оказаны Исполнителем в полном объеме и надлежащим образом, в соответствии с условиями Договора. Заказчик претензий к качеству оказанных Услуг не имеет.
4. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

От Заказчика:

От Исполнителя:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

Образец Акта об оказании услуг
утверждаем

От Заказчика:
Генеральный директор
ООО «Газпром межрегионгаз Ижевск»

От Исполнителя:
Директор 2-го Московского
филиала
ООО «АНТ-Информ»

А.П. Вершинин

Л.А. Кондратенко



РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО

Перечень принятых обозначений и сокращений

АРМ	Автоматизированное рабочее место
ПиМИ	Программа и методика испытаний
ПО	Программное обеспечение (программа для ЭВМ) Информационная управляющая система «ИУС-ГАЗ»
Оборудование	Сервер, технические средства, вычислительный комплекс, а также общесистемное, сервисное, инфраструктурное программное обеспечение, обеспечивающее функционирование ИК ЕИТП

1. Назначение и область применения документа

Целями Регламента в данной редакции являются:

- определение порядка подачи запросов на техническое сопровождение ПО.
- определение функций и режима работы Службы технического сопровождения ПО.
- определение порядка регистрации и обработки запросов на техническое сопровождение

ПО.

Регламент описывает правила обработки запросов в рамках оказания Услуг на техническое сопровождение ПО.

Регламент является обязательным для исполнения Сторон и действует до момента завершения действия текущего и подписания нового Договора на техническое сопровождение ПО.

Контроль за соблюдением настоящего Регламента и организацию Услуг, предусмотренных настоящим Регламентом отвечают Ответственные представители Сторон.

2. Термины и определения

Термин	Определение
Ответственный представитель Заказчика	Работник Заказчика, ответственный за: <ul style="list-style-type: none">• текущую эксплуатацию ПО, находящегося в зоне ответственности Заказчика, в объеме, регламентированном эксплуатационной документацией и настоящим Регламентом;• первичный анализ и формализацию запросов Пользователей на техническое сопровождение ПО.
Пользователь	Работник Заказчика, использующий ПО для выполнения своих должностных обязанностей.
Запрос	Формализованное обращение Пользователя в Службу технического сопровождения. Синоним – заявка.
Обращение в Службу технического сопровождения	Подача запроса способами, определенными настоящим Регламентом.
Служба технического сопровождения	Группа работников Исполнителя, ответственных за выполнение запросов на техническое сопровождение ПО.
Категория запроса	Аналитический признак запроса, определяющий порядок и состав работ Службы технического сопровождения.
Приоритет запроса	Аналитический признак запроса, определяющий временные параметры его обработки и исполнения.

3. Информационные ресурсы, предоставляемые Исполнителем

В целях оказания Услуг Исполнитель предоставляет информационные ресурсы, указанные в Таблице № 1.

Таблица № 1 - Информационные ресурсы Исполнителя

№	Тип	Реквизит доступа	Назначение	Доступность	Максимальное суммарное время недоступности в год
1	Телефон	8-800-250-97-95	Прием запросов, оказание консультационных Услуг	8x5	4 часа
2	Электронная почта	helpdesk@spb.ant-inform.ru	Прием запросов	24x7	
3	Факс	+7 812 6120545	Прием запросов (в т.ч. дополнительных материалов)	24x7	4 часа
4	Web-портал	http://www.spb.ant-inform.ru	- Информация о месте хранения документации и дистрибутивов версии ПО.	24x7	24 часа
			Версии ПО, документация, дополнительные материалы		
5	Сервер обмена данными (ftp-сервер или webdav-сервер)	ftp://84.16.135.189/		24x7	24 часа

В случае изменения указанных контактных данных (реквизитов доступа) Исполнитель направляет Заказчику официальное письмо с указанием актуальной информации.

4. Порядок подачи запросов на техническое сопровождение

Запросы на техническое сопровождение ПО направляются в Службу технического сопровождения Ответственным представителем Заказчика.

Запросы, направленные Исполнителю непосредственно Пользователями ПО, отклоняются.

Перед передачей запроса на техническое сопровождение ПО, Ответственный представитель Заказчика обязан убедиться в работоспособности Оборудования, на котором функционирует ПО.

4.1. Первичный анализ на стороне Заказчика

Перед подачей запроса в Службу технического сопровождения Ответственный представитель Заказчика проводит первичный анализ возникшей ситуации, который включает в себя:

1. Поиск решения в методических и регламентных документах ПО, в актуальной версии рабочей, эксплуатационной документации и в технологических инструкциях;
2. Выявление и анализ действий Пользователя, которые привели к проблеме (например, какие-либо изменения в конфигурации);
3. Производит предусмотренные в рабочей документации проверки работы ПО, в т.ч. проверки системных журналов (log) для определения происхождения ошибки и ее типа.

4.2. Состав обращения на техническое сопровождение

Обращение должно включать в себя следующую обязательную информацию, необходимую для обработки Службой технического сопровождения:

1. Дата обращения

Ответственный представитель Заказчика указывает дату направления запроса в Службу технического сопровождения.

2. Категория запроса

Различаются следующие категории запроса:

- Консультационные услуги
- Аналитические услуги
- Услуги по адаптации программного обеспечения
- Устранение ошибок
- Устранение аварийных ситуаций

Критерии отнесения запроса к определенной категории указаны в Таблице № 2.

Таблица № 2 – Критерии отнесения запроса к определенной категории

Категория запроса	Критерии отнесения запроса к категории
Консультационные Услуги	Ответственному представителю Заказчика или Пользователям требуется информационная поддержка по вопросам функциональности ПО, реализованной в соответствии с проектным решением, ЧТЗ, рабочей документацией, а также архитектурных и/или концептуальных решений или ограничений ПО.
Аналитические Услуги	Ответственному представителю Заказчика или Пользователям требуются данные анализа конфигурации и системных журналов ПО, использования аппаратных ресурсов Оборудования, на котором функционирует ПО.
Услуги по адаптации ПО	Ответственный представитель Заказчика или Пользователь формирует предложение по усовершенствованию, изменению или расширению реализованной функциональности ПО.
Устранение ошибок	Ответственным представителем Заказчика или Пользователем обнаружено поведение ПО, не соответствующее функциональности, определенной проектной, рабочей и эксплуатационной документацией.
Устранение аварийных ситуаций	Ответственному представителю Заказчика требуется оперативное вмешательство Службы технического сопровождения по восстановлению функционирования ПО в случае аварийного прекращения ее функционирования.

3. Приоритет запроса

Различаются следующие приоритеты запроса:

- Блокирующий;
- Критический;
- Важный;
- Обычный.

Критерии назначения запросам приоритета приведены в Таблице № 3.

Таблица № 3 – Критерии назначения приоритета запросу

Приоритет	Критерий назначения приоритета запросу
Блокирующий	Ответственный представитель Заказчика или Пользователь не может эксплуатировать ПО в целом. ПО не запускается или не функционирует в ключевых аспектах. Наблюдается существенное снижение производительности, вызывающее невозможность исполнения бизнес-процессов Заказчика.
Критический	Ответственный представитель Заказчика или Пользователь не может эксплуатировать основные функции ПО. Запрос определяет критичный сбой ПО, но есть временное решение для работы с той или иной функцией, которое позволяет исполнить бизнес-процессы Заказчика, но существенно влияет на их качество.
Важный	Ответственный представитель Заказчика или Пользователь не может эксплуатировать некоторые функции ПО, но в целом может использовать ПО для выполнения своих должностных обязанностей. Запрос определяет некритичный сбой, недокументированное поведение ПО или изменение конфигурации компонента ПО. Службой технического сопровождения Исполнителя предложен альтернативный способ выполнения операций.
Обычный	Ответственному представителю Заказчика или Пользователю требуется информационная поддержка, не оказывающая влияние на работоспособность ПО. Ошибки в документации.

4. Организация

Ответственный представитель Заказчика указывает наименование Заказчика, от имени которого он формирует запрос на техническое сопровождение.

5. ФИО

Указывается фамилия, имя и отчество Ответственного представителя Заказчика, который осуществляет подачу запроса.

6. Телефон

Указывается контактный телефон Ответственного представителя Заказчика, а также Пользователя. Номер телефона будет использоваться специалистами Службы технического сопровождения при обработке запроса для связи с Ответственным представителем Заказчика и Пользователем.

7. E-mail

Указывается адрес электронной почты Ответственного представителя Заказчика, а также Пользователя. Адрес электронной почты будет использоваться для связи с Ответственным представителем Заказчика и Пользователем при обработке запроса.

8. Сведения об окружении. Наименование АРМа/ подсистемы/адаптера. Версия АРМ

Необходимо указать подсистему ПО, с функционированием которой связан запрос, сведения об окружении, уточняющие описание запроса, а также версию АРМа - номер версии и сборки ПО.

9. Детальное описание запроса

В детальном описании запроса должен быть детально сформулирован вопрос, требующий разъяснения, либо описана проблема, требующая решения. Детальное описание должно содержать развернутую информацию о поведении ПО и последовательности действий Пользователя.

Также для конкретизации проблемы в описании запроса требуется указать примеры Оборудования с их идентификаторами, файлы журналов при обнаружении в них ошибок, точный и подробный сценарий воспроизведения ошибки.

10. Вложение

Для уточнения описания запроса рекомендуется приводить во вложении файлы с дополнительными материалами к запросу (скриншоты, нормативные документы, системные

журналы и т.д.).

При подаче запросов возможно возникновение проблемных ситуаций с получением запросов Службой технического сопровождения, связанных с работой интернет сервисов, интернет сети и т.п. Запрос считается принятым только в том случае, когда Ответственный представитель Заказчика получил уведомление от Ответственного представителя Исполнителя о регистрации запроса.

5. Порядок регистрации и обработки запросов

5.1. Функции Службы технического сопровождения

Служба технического сопровождения Исполнителя обеспечивает:

- приём и регистрацию запросов;
- первичный анализ, уточнение категории и приоритета запросов;
- контроль хода оказания Услуг по запросам;
- эскалацию запросов на уровень руководства в случае возникновения проблем с исполнением запросов;
- информирование Заказчика о ходе оказания Услуг по запросам;
- исполнение запросов;
- информирование Заказчика по инцидентам, проблемам, работам массового характера, проводимым изменениям, техническим работам;
- подготовку отчетов с информацией по решенным запросам, инцидентам и проделанной работе, связанной с поддержкой ПО за отчетный период.

5.2. Режим работы Службы технического сопровождения

Режим работы Службы технического сопровождения определяется индивидуально для каждой категории запроса на техническое сопровождение, определенной в Приложении № 1 к Договору.

5.3. Порядок регистрации запросов на техническое сопровождение

Регистрация запросов на техническое сопровождение производится по факту получения посредством информационных ресурсов, указанных в п. 3 настоящего Регламента, запроса, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

5.3.1. Уведомление об успешной регистрации запроса

По факту успешной регистрации запроса на адрес электронной почты Ответственного представителя Заказчика, указанный в запросе, направляется письмо с уведомлением об успешной регистрации запроса.

В теме письма приводится краткое описание запроса, а также номер, присвоенный данному запросу в информационной системе регистрации запросов Службы технического сопровождения.

Указанный номер используется для последующей идентификации запроса.

В теле письма подтверждается регистрация запроса, и указываются основные характеристики запроса.

5.3.2. Уведомление об ошибке оформления запроса

При некорректном оформлении запроса на техническое сопровождение, либо в случае, когда информация о запросе предоставлена неверно или в неполном объеме, на адрес электронной почты Ответственного представителя Заказчика будет выслано письмо, уточняющее недостающую информацию, и/или предоставлены рекомендации по корректному оформлению обращения.

5.4. Первичный анализ и уточнение запроса на техническое сопровождение

Специалист Службы технического сопровождения производит анализ всех поступивших запросов на техническое сопровождение с целью:

- Определения содержания запроса;
- " Определения корректности указания Ответственным представителем Заказчика категории и приоритета запроса;
- Определения полноты описания проблемы (сути запроса);

В случае недостаточного для решения проблемы описания запроса на техническое сопровождение Служба технического сопровождения запрашивает дополнительную информацию письмом на адрес электронной почты Ответственного представителя Заказчика, указанный в запросе. В письме указывается состав и формат информации, которую требуется

предоставить по запросу.

В теме письма приводится краткое описание запроса, а также номер, присвоенный данному запросу. Запрещается изменять содержимое темы письма в дальнейшей переписке по конкретному запросу.

В отдельных случаях специалист Службы технического сопровождения может связаться с Ответственным представителем Заказчика, Пользователем по телефону, указанному в запросе, и запросить необходимую дополнительную информацию.

В результате первичного анализа запроса на техническое сопровождение специалист Службы технического сопровождения может изменить категорию и приоритет запроса.

По результатам первичного анализа специалист направляет поступивший запрос на исполнение.

5.5. Обработка и исполнение Запросов на техническое сопровождение

5.5.1. Время ответа Службы технического сопровождения на запрос

Время выполнения запроса зависит от приоритета запроса, сложности решаемой проблемы, необходимости внесения изменений в ПО, а также от полноты информации, предоставляемой Ответственным представителем Заказчика для решения проблемы, типичности проблемы и прочих факторов.

Максимальное время ответа Службы технического сопровождения на запрос зависит от приоритета запроса.

Зависимость времени ответа от приоритета запроса приведена в Таблице № 4.

Таблица № 4 – Зависимость времени ответа Службы технического сопровождения на запрос от приоритета запроса

Приоритет	Максимальное время ответа на запрос, часы
Блокирующий	1
Критический	4
Важный	8
Обычный	8

Время ответа необходимо Службе технического сопровождения для анализа проблемы, исследования, поиска оптимального решения, подготовки консультационно-методических материалов, оценки трудоемкости проблемы.

Время ответа отсчитывается:

- с момента получения Ответственным представителем Заказчика, направившим запрос, уведомления о факте регистрации запроса (пункт 5.3. «Порядок регистрации запроса на техническое сопровождение»).

Время ответа отсчитывается заново:

- с момента передачи уточнения категории и/или приоритета запроса специалистами Службы технического сопровождения;

- с момента получения ответа Ответственным представителем Заказчика на уточняющий запрос от Службы технического сопровождения;

- с момента возобновления оказания Услуг над запросом в случае несогласия Ответственного представителя Заказчика с результатами исполнения запроса;

- в случае сбоев работоспособности Оборудования Заказчика, каналов передачи данных и/или ошибок сетевой конфигурации, а также конфигурации системы безопасности, время ответа отсчитывается с момента получения Исполнителем от Заказчика уведомления об устранении указанных проблем.

5.5.2. Порядок обработки и исполнения запросов на техническое сопровождение

После регистрации запроса специалист Службы технического сопровождения выполняет вторичный (глубокий) анализ проблемы, проводит необходимые исследования, поиск оптимального решения, готовит консультационно-методические материалы, выполняет оценку трудоемкости работ.

Запросы анализируются в соответствии с установленным приоритетом. Наиболее приоритетные запросы обрабатываются в первую очередь.

В том случае, если для глубокого анализа проблемы требуется дополнительная информация и/или проведение дополнительных диагностических действий Ответственным представителем Заказчика, по адресу электронной почты, указанному в запросе, может быть отправлено электронное сообщение, содержащее следующую информацию:

1. дата и номер запроса;
2. наименование запроса;
3. запрос дополнительной информации и/или инструкция по выполнению необходимых диагностических действий.

В том случае, если вторичный анализ выявляет некорректность категории и приоритета запроса, специалист Службы технического сопровождения вправе изменить категорию и/или приоритет запроса. Ответственный представитель Заказчика уведомляется о таких изменениях по электронной почте с указанием номера запроса и составом произведённых изменений.

Время выполнения запроса зависит от приоритета запроса, сложности решаемой проблемы, необходимости внесения изменений в ПО, а также от полноты информации, предоставляемой Ответственным представителем Заказчика для решения проблемы, типичности проблемы и так далее.

Порядок обработки различных категорий запросов представлен в Таблица № 5.

Таблица № 5 - Порядок обработки различных категорий запросов

Категория запроса	Порядок обработки
Консультационные услуги	Для обработки запроса специалист Службы технического сопровождения связывается с Ответственным представителем Заказчика и в зависимости от характера запроса: <ul style="list-style-type: none"> • проводит консультацию или дает рекомендации по функциональности, адаптации или изменению конфигурации ПО.
Аналитические услуги	Для обработки запроса в зависимости от характера ошибки специалист Службы технического сопровождения: <ul style="list-style-type: none"> • проводит анализ конфигурации и, системных журналов ПО, использования аппаратных ресурсов Оборудования на котором функционирует ПО.
Устранение аварийных ситуаций	Для обработки запроса специалист Службы технического сопровождения связывается с Ответственным представителем Заказчика и в зависимости от характера запроса: <ul style="list-style-type: none"> • устраняет аварийную ситуацию или проводит консультацию по устранению аварийной ситуации силами Заказчика, рекомендует методы устранения аварийной ситуации (если устранение ошибки не требует модификации ПО); • передает запрос в разработку (если устранение ошибки требует модификации программы).
Устранение ошибок	Для обработки запроса в зависимости от характера ошибки специалист Службы технического сопровождения: <ul style="list-style-type: none"> • устраняет ошибки функционирования или рекомендует Ответственному представителю Заказчика методы устранения ошибки (если устранение ошибки не требует модификации ПО); • передает запрос в разработку (если устранение ошибки не требует модификации программы).
Услуги по адаптации программного обеспечения	Для обработки запроса в зависимости от характера ошибки специалист Службы технического сопровождения: <ul style="list-style-type: none"> • рекомендует Ответственному представителю Заказчика методы устранения ошибки (если устранение ошибки не требует модификации ПО); • производит изменение конфигураций, настроек и сценариев обработки и передачи данных.

5.6. Завершение работы над запросом

По факту исполнения запроса на техническое сопровождение специалист Службы технического сопровождения уведомляет об этом Ответственного представителя Заказчика.

После получения электронного письма от Службы технического сопровождения с указанием оказанных услуг, инструкций по применению произведенных изменений конфигурации и/или ПО или прочих действий, Ответственный представитель Заказчика выполняет все полученные инструкции и рекомендации и убеждается в получении требуемого результата.

В случае, когда выполненные действия Ответственным представителем Заказчика привели к желаемому результату, Ответственным представителем Заказчика подтверждается успешное выполнение запроса.

В случае если:

1. Ответственный представитель Заказчика, инициировавший запрос в Службу технического сопровождения не согласен с результатами исполнения запроса Службой технического сопровождения;

2. действия Ответственного представителя Заказчика, выполненные согласно полученным рекомендациям и/или инструкциям не привели к ожидаемому результату;

3. Ответственный представитель Заказчика не подтверждает успешность выполнения запроса на техническое сопровождение;

Ответственный представитель Заказчика направляет в адрес Службы технического сопровождения письмо с необходимыми комментариями к результатам выполнения запроса. По факту получения обоснованных комментариев, работы над запросом возобновляются.

Для запросов с приоритетами «Блокирующий» и «Критический» Ответственный представитель Заказчика связывается со специалистом Службы технического сопровождения по телефону и сообщает о необходимости возобновления работ над запросом.

В случае если по истечении недели после уведомления о решении запроса от Службы технического сопровождения Ответственный представитель Заказчика не направил комментарии к результатам выполнения запроса, то считается, что запрос выполнен, и работы по нему завершены.

5.7. Предоставление отчетности

1 раз в отчетный период Исполнитель предоставляет распечатанный детальный отчет с перечнем всех запросов, которые были открыты и/или завершены в течение периода.

Отчет должен содержать перечень запросов, закрытых (выполненных или отклоненных) за отчетный период со следующими атрибутами:

- номер запроса;
- дата обращения;
- тип;
- приоритет;
- краткое описание запроса;
- статус;
- плановая дата выполнения;
- фактическая дата выполнения.

От Заказчика:
Генеральный директор
ООО «Газпром межрегионгаз
Ижевск»

От Исполнителя:
Директор 2-го Московского филиала
ООО «АНТ-Информ»

_____ А.П. Вершинин

_____ А.А. Кондратенко

