Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Перечень услуг и порядок технической поддержки ПО**  «ОТ.Ремонты скважин»

1. **Перечень услуг.**

В перечень услуг входит следующая техническая поддержка:

1. Обеспечение круглосуточного функционирования системы, прямого (On-Line) доступа пользователей к функциям Системы. Рабочие места установленные в подразделениях ОАО «СН – МНГ»; ДДНГ – 26 р/м; супервайзеры – 13 р/м; АНГДУ – 44 р/м; ВНГДУ – 28 р/м; ЦИТС – 6 р/м; ОГТМ – 14 р/м; ГеоНАЦ – 4 р/м; ДСС – 4 р/м; ДЗБС – 13 р/м; Геологический отдел -10 р/м; ДПРиГиППД - 1 р/м; СКРПО – 5 р/м; ДРНГМ – 2 р/м; АУП – 10 р/м. Рабочие места установленные в сервисных предприятиях: ООО «МеКаМиНефть» - 8 р/м; ООО «Рубеж» - 25 р/м; ООО «РУ-Энерджи» 39 р/м; БелУПНиКРС – 11 р/м; НБК – 7 р/м; КаРС – 5 р/м; ООО «ДенКАРС» - 1 р/м; КаРС – 5 р/м; «БВС Евразия» - 2 р/м; «Интегра Бурение» - 2 р/м; ООО «Катобьнефть» - 3 р/м; «М-ГЕОС» - 4 р/м; НИЦ НГТ – 1 р/м: СНПХ – 7 р/м; ЕПРС - 1 р/м.
2. Проведение специализированных тренингов по работе с ПО «ОТ.Ремонты Скважин» в компьютерных классах и на рабочих местах с вновь принятыми работниками в структурных подразделениях ОАО «СН – МНГ» и с пользователями новых подрядных организаций.
3. Услуга включает в себя работы по сбору, согласованию и реализации изменений и доработок функциональной и интерфейсной частей ПО в рамках существующего функционала системы, согласно утвержденного Технического задания на разработку ПО:

* изменение состава хранимой информации в части расширения табличного пространства БД ПО «ОТ.Ремонты Скважин»;
* изменения в механизмах управления данными;
* изменения в интерфейсах ПО «ОТ.Ремонты Скважин»;
* мониторинг введенных данных, выработка предложении по работе с данными и корректировка введенных данных по заявкам Заказчика;
* доработка функциональности Системы и разработка оперативных отчетов по заявкам Пользователей (изменение не более 3-х отчетов в месяц). Исходные коды ОАО «СН – МНГ» не имеет.

Работы по реализации услуги выполняются по требованию Заказчика по схеме:

* разработка технического задания (на изменение);
* реализация решений, заложенных в техническом задании;
* тестирование измененной (доработанной) функциональности ПО «ОТ.Ремонты Скважин».

1. Развертывание нового рабочего места пользователя

Услуга включает в себя работы по установке и конфигурированию клиентского ПО «ОТ.Ремонты Скважин» на персональный компьютер пользователя. Работы по подключению пользователей к серверу ПО «ОТ.Ремонты Скважин» сегмента, установка прав и разрешений.

1. Техническая поддержка ПО

Услуга включает в себя:

* администрирование информационной безопасности;
* заведения пользователей по заявкам Заказчика;
* администрирование системных настроек, в том числе репликации между сегментами ПО «ОТ.Ремонты Скважин»;
* администрирование Системы. В основе трехзвенная архитектура (БД Oracle, Application Server TomCat и непосредственно клиентское рабочее место;
* восстановлению работоспособности технических и программных средств серверов ПО «ОТ.Ремонты Скважин» в случае возникновения аварийных ситуаций в течение 2-х часов после поступления заявки в диспетчерскую службу ВЦ в режиме 24/7;
* недопустимы срывы формирования сводок, которые формируются ежедневно к 6-00 часам, включая выходные и праздничные дни. В Системе реализовано 16 отчетов.

1. Требования к безопасности выполнения работ/оказания услуг

Оказываемые услуги должны быть безопасны, и не наносить вред имуществу и программным средствам Заказчика.

Информационные обновления Системы не должны содержать вирусы, другие вредоносные программы.

В процессе оказания услуг не должны нарушаться права третьих лиц в области патентного, авторского и смежных прав.

1. **Требования к полученным в конечном итоге результатам работ/услуг.**

Бесперебойная работа программного комплекса «ОТ.Ремонты скважин».

1. **Условия привлечения субподрядчиков, субисполнителей.**

Субподрядные организации привлекаются по согласованию с Заказчиком.

1. **Требования к гарантии на выполненные работы.**

На все оказанные услуги – корректировка ПО – срок гарантии составляет 12 месяцев с даты подписания Акта оказанных услуг.

1. **Формы, характер и периодичность предоставления отчетов о ходе выполнения работ/оказания услуг, использования средств.**

Ход оказания услуг оформляется ежемесячным актом.

1. **Контроль за качеством выполняемых работ/оказываемых услуг.**

Качество оказанных услуг проверяет инициатор договора.

1. **Требования к проживанию и доставке работников Подрядной организации.**

Доставка работников и проживание Подрядной организации должно входить в стоимость предоставляемых услуг по Договору.

1. **Необходимость в привлечении техники Заказчика для выполнения работ/оказания услуг.**

Привлечение техники Заказчика для выполнения работ/оказания услуг – не требуется.

1. **Порядок контроля, приёмки и оформления результатов по выполненным работам/оказанным услугам.**

Оформляется в форме ежемесячного Акта оказанных услуг.

1. **Требование к Подрядной организации, которые будут выполнять работы (опыт работы, отзывы, количественные характеристики).**

* Наличие не менее 10 специалистов разработчиков ПО, из них 5 и более обученных специалистов по Oracle.
* Обладание необходимыми материальными ресурсами.
* Знание алгоритмов и архитектуры БД сопровождаемого ПО.

1. **Приоритеты.**

Каждой заявке присваивается приоритет срочности. Он определяется тем, на сколько не выполнение услуг по технической поддержке влияет на ход бизнес-процессов, возможны ли временные или обходные решения.

Приоритет №1 Высший приоритет.

Отсутствие услуг по технической поддержке приводит к приостановлению работы того или иного бизнес-процесса, что непосредственно влияет на возможность выполнения производственных задач Заказчика. Временные или обходные решения отсутствуют или не способны в достаточной степени компенсировать потерянную функциональность. Время выполнения 2 часа.

Приоритет №2 Отсутствие услуг по технической поддержке не приводит к немедленной невозможности выполнения того или иного бизнес-процесса, либо существуют временные решения. Время выполнения 4 часа.

Приоритет №3 Услуги по технической поддержке в данный момент времени не оказывается или отсутствует в течение некоторого значительного временного интервала ни на что не влияет. Время выполнения 8 часов.

1. **Время предоставления услуг.**

Все услуги предоставляются Исполнителем в течение срока действия договора с 08.00 до 18.00 по рабочим дням.

Исполнитель может проводить регламентные работы по улучшению программных комплексов в рабочее время, заранее поставив в известность Заказчика о предстоящих работах, и в том случае, когда отсутствие какого-либо бизнес-процесса не влияет на возможность выполнения производственных задач подразделения. Работы по изменению существующих систем не должны превышать двух часов.

1. **Методы взаимодействия.**

Методы информационного взаимодействия:

- по телефону горячей линии поддержки ПО\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

- по доступу к поддерживаемой системе, предоставляемой Заказчиком.

В случае изменения контактных адресов или телефонов Исполнитель обязуется известить об этом Заказчика незамедлительно.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| От имени Исполнителя: | От имени Заказчика: |
| «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | ОАО «СН-МНГ» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  М.П.. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  М.П. |