Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Перечень услуг и порядок технической поддержки ПО «ОТ.Программа ГТМ»**

1. **Перечень услуг.**

В перечень услуг входит следующая техническая поддержка:

Услуги по технической поддержке представляют собой перечень мероприятий, необходимых для поддержания работоспособности сопровождаемого ПО информационной системы «ОТ.Программа ГТМ».

Услуги оказываются в перечне и объеме, указанном в таблице «Состав услуг»:

|  |  |
| --- | --- |
| № | Составляющая Услуга |
| 1. | **Первая линия технической поддержки по телефону** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  - консультации конечных пользователей ПО с понедельника по пятницу в период с 08:00 по 17:00 по времени Заказчика по вопросам функционирования ПО (сценарий что нужно сделать в IT-решении, чтобы выполнить поставленную задачу). |
| 2. | **Прием и обработка заявок линией вендорской технической поддержки:**  - Регистрация заявок представителей заказчика, отправленных на e-mail [support@ot-oil.com](mailto:support@ot-oil.com);  - Организация доступа представителя Заказчика (первой линии технической поддержки Заказчика) на web-портале работы с заявками «Subtrace» для оформления и контроля исполнения заявок по вопросам функционирования ПО;  - Обработка заявок Заказчика, отправленных на адрес электронной почты [support@ot-oil.com](mailto:support@ot-oil.com) по вопросам функционирования ПО;  - Решение проблем функционирования ПО, по заявкам первой линии технической поддержки Заказчика с фиксацией в Subtrace и с оповещением по электронной почте по вопросам функционирования ПО, при условии соблюдения правил его эксплуатации. Услуга оказывается в период с 09:00 по 18:00 по времени заказчика, с информированием по исходящему адресу электронной почты. |
| 3. | **Устранение ошибок функционирования ПО**  - Проведение доработок по ошибкам, выявленным в ходе эксплуатации ГГ-решения и оптимизация текущей функциональности ПО. Услуга оказывается при условии соблюдения правил эксплуатации и только в рамках сопровождаемой функциональности (Паспорт Приложения «ОТ.Программа ГТМ»). |
| 4. | **Поставка бесплатных обновлений ATOLL:**  - Предоставление новых версий поддерживаемого ПО с исправлениями ошибок и оптимизированной функциональностью закупленных моделей, в рамках изменения третьей цифры в версии ПО, например, IV.2.9, IV.2.10,... - |
| 5. | **Управление правами пользователей в ПО:**  - Регистрация пользователей в ПО, выдача прав пользователям, настройка личных предпочтений пользователям. Услуга оказывается по заявкам заказчика на линию вендорской технической поддержки (п.2). |
| 6. | **Ведение НСИ:**  - Управление нормативно-справочной информацией: изменение состава хранимой информации в части расширения табличного пространства сопровождаемого решения по заявкам Заказчика на линию вендорской технической поддержки (п.2). |
| 7. | **Интерпретация результатов работы пользователя с ПО:**  - Анализ выполненного сценария пользователем в ПО и пояснения полученного результата (сценарий - почему получен такой результат после выполнения действий в ПО). Услуга предоставляется по заявкам заказчика на линию вендорской технической поддержки (п.2). |
| 8. | **Мониторинг функционирования автоматических сервисов:**  - Контроль за диапазоном рабочих значений настроенных показателей функционирования ПО, поставленных вместе с ПО. Мониторинг проводится 1 раз в неделю или по обращениям Заказчика на первую линию поддержки (п. 1), либо заявкам на линию вендорской технической поддержки (п.2). |
| 9. | **Мониторинг потоков информации между смежными ПО:**  - Внесение изменений в механизмах управления данными;  - Контроль за рабочим режимом функционирования механизмов интеграции данных между ИТ-приложениями и разбор журналов с ошибками интеграции. Контроль осуществляется в рабочие дни с 9:00 по 18:00, по обращениям Заказчика на первую линию поддержки (п. 1), либо заявкам на линию вендорской технической поддержки (п.2). |
| 10. | **Обучение пользователей:**  - Выполнение тренингов по работе с ПО «ОТ.Программа ГТМ» с вновь принятыми работниками в структурных подразделениях ОАО «СН-МНГ» и с пользователями I (О в новых подрядных организациях. Услуга предоставляется по заявкам заказчика на линию вендорской технической поддержки (п.2). |
| 11. | **Подготовка заявок на развитие ПО:**  - Обсуждение с Заказчиком постановки задачи, детализация требования, подготовка технического задания или запроса на изменения сопровождаемого решения «ОТ.Программа ГТМ». Услуга предоставляется по заявкам заказчика на линию вендорской технической поддержки (п.2) с формированием:  - журнала заявок по изменениям (РМ. 112 «Журнал учет проблем»)  - технического задания на изменения (РМ. 111 «Заявка на изменение») |
| 12. | **Доработка форм и отчетов, процедур, структуры БД**  - В рамках особых требований Заказчика, возможно разработка дополнительных отчетов и изменение схемы функционирования ПО под бизнес-процесс Заказчика |

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. |