

## Политика технической поддержки

### 1. Термины

- 1.1. **Система Global** (Далее – ПО, Система) - комплекс программ для ЭВМ, баз данных, документации, описания структуры баз данных, который является объектом авторского права и охраняется законом (Свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ № 2010611656 зарегистрировано в реестре программ для ЭВМ 1 марта 2010 года).
- 1.2. **Заказчик** – юридическое лицо, являющееся стороной в договоре технической поддержки в качестве получателя услуг технической поддержки.
- 1.3. **Исполнитель** – юридическое лицо, являющееся стороной в договоре технической поддержки, предоставляющее услуги технической поддержки.
- 1.4. **Сайт Службы технической поддержки** (далее – сайт поддержки) – веб-сайт <http://sup.global-system.ru> с функциями регистрации Обращений со стороны Заказчика и предоставления ответов со стороны Исполнителя.
- 1.5. **Обращение** – заявка, регистрируемая Заказчиком на сайте поддержки Исполнителя, содержащая в себе описание проблемы, отнесенная к определенному модулю ПО, критичность и контактные данные автора.
- 1.6. **Обработка обращения** – полный цикл работы с обращением, включающий в себя: получение, учет, проведение необходимых консультаций, прием/отклонение обращения к исполнению, выполнение необходимых работ по обращению и уведомление Заказчика об их результате.
- 1.7. **Модификация ПО** – изменение настроек системы, выполняемое с целью соответствия изменившимся бизнес-процессам Заказчика, а также доработка ПО, выполняемая Исполнителем по предварительному согласованию с Заказчиком с целью дополнения ПО функциональными возможностями, отсутствовавшими в нем ранее.
- 1.8. **Дефект** – особенность работы ПО, мешающая использованию ПО по назначению, исправление которой невозможно путем изменения настроек системы.
- 1.9. **Пакет обновления ПО** – набор программных модулей, разработанных с целью устранения выявленных дефектов, повышения потребительских свойств системы и поддержки действующего законодательства РФ.
- 1.10. **Обновление ПО** – мероприятие, проводимое по передаче пакетов обновлений по электронным каналам связи.

### 2. Общие положения

- 2.1. Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке Системы, которые включают в себя:
  - 2.1.1. Устранение дефектов в ПО.
  - 2.1.2. Поставка пакетов обновлений ПО.
- 2.2. Исполнитель выделяет перечень ответственных сотрудников для взаимодействия с Заказчиком при оказании услуг Технической Поддержки. Исполнитель предоставляет доступ к сайту поддержки <https://sup.global-system.ru/> на время действия настоящего договора путем передачи логина и пароля по электронной почте ответственным со стороны Заказчика. Перечень ответственных согласовывается Исполнителем и Заказчиком в ходе выполнения работ по Технической Поддержке и может быть изменен в ходе выполнения работ по взаимной договоренности.
- 2.3. Сотрудники Заказчика, имеющие доступ к сайту поддержки, обязаны соблюдать конфиденциальность предоставленных им реквизитов доступа к сайту поддержки (логин и пароль). В случае увольнения сотрудника, имеющего доступ к сайту поддержки, Заказчик обязан сообщить об этом Исполнителю для отключения доступа данного сотрудника от сайта поддержки.
- 2.4. Оказание всех услуг осуществляется на основании обращения Заказчика через сайт поддержки. В случае обращения по телефону или электронной почте данное событие фиксируется по взаимной

договорённости представителем Исполнителя или Заказчика в виде обращения на сайте поддержки.

- 2.5. При размещении обращения на Сайте Службы технической поддержки со стороны Заказчика осуществляется указание критичности (от 1 до 5) в соответствии с правилами определения критичности, указанных в Соглашении об уровне сервиса (п.3.1.). Для обращений Заказчик может указать крайнюю дату решения, принимаемую Исполнителем во внимание.
- 2.6. В случае изменения законодательства Исполнитель производит соответствующие модификации (настройки) в объеме, определенном проектными решениями к ПО. Обновления ПО поставляются не позднее, чем за 15 календарных дней до момента необходимости применения нового законодательства. Дополнительные модификации (настройки), связанные с различными трактовками законодательства, осуществляются в рамках Дополнительных услуг по технической поддержке.
- 2.7. Для обращений с типом «Заявка на модификацию ПО» Исполнитель анализирует поставленную Заказчиком задачу, после чего указывает плановую трудоемкость ее выполнения, ориентировочные сроки выполнения, укрупненные способы решения задачи.
- 2.8. Заказчик после получения информации по обращению с типом «Заявка на модификацию ПО» принимает решение о необходимости ее осуществления, оповещая об этом Исполнителя на сайте технической поддержки. В случае согласия Заказчика на выполнение работ, Исполнитель принимает обращение в работу, оповещая Заказчика об ориентировочных сроках выполнения работ по обращению.
- 2.9. После выполнения обращения Исполнитель оповещает Заказчика о том, что обращение выполнено, а также сообщает сведения о версиях ПО, в которых будут выпущены изменения в ПО для применения их на площадку Заказчика.
- 2.10. При поставке обновлений Исполнитель согласовывает с Заказчиком перечень обновлений и готовит соответствующие пакеты обновления.
- 2.11. После выполнения обращения Исполнитель оповещает Заказчика о том, что обращение выполнено, а также сообщает сведения о версиях ПО, в которых будут выпущены изменения в ПО для применения их на площадку Заказчика.
- 2.12. После уведомления на сайте поддержки о выполнении обращения Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения вышеуказанного оповещения от Исполнителя принять выполненные по обращению работы или предоставить мотивированный отказ от их приемки на сайте поддержки. Отсутствие приемки работ или отсутствие мотивированного отказа от приемки работ означает согласие Заказчика с их выполнением Исполнителем. Появление замечаний к выполненным работам по истечению данного срока Заказчик фиксирует при помощи нового обращения, привязанного к выполненному обращению.
- 2.13. Обращение считается выполненным в любом из следующих случаев:
  - 2.13.1. Ответственный сотрудник Заказчика подтверждает, что запрос выполнен;
  - 2.13.2. Служба технической поддержки предоставляет обновление с исправленной ошибкой в ПО или разумное и взаимоприемлемое техническое решение проблемы;
  - 2.13.3. Служба технической поддержки не получает уточняющих сведений или иной информации в течение пяти рабочих дней подряд с момента обращения к Заказчику за уточняющей информацией.

### 3. Соглашение об уровне сервиса

- 3.1. Критичность обращения определяется по следующим правилам и имеет следующие типовые сроки решения:

Критичность	Описание	Время первой реакции	Время разрешения запроса при возможности удаленного разрешения вопроса
-------------	----------	----------------------	--

Критичность	Описание	Время первой реакции	Время разрешения запроса при возможности удаленного разрешения вопроса
П5-Критический	Нарушена система работы в целом, в связи с чем произошла остановка бизнес-процессов предприятия. Система не позволяет выполнить никакие операции.	В течение 4х рабочих часов исполнителя с момента создания запроса	8 часов. Допустимым вариантом преодоления критической ситуации считается выполнение действий, в результате которых критическая ситуация может быть переведена на более низкий уровень сложности, а именно, на уровень П4-Высокий
П4-Высокий	При работе системы возникают существенные проблемы эксплуатации, настройки, установки, для которых не существует альтернативных путей решения	В течение 8-ми рабочих часов исполнителя с момента создания запроса	2 рабочих дня.
П3-Средний	При работе системы возникают не критичные проблемы эксплуатации, настройки, установки, для которых существуют альтернативные пути решения	В течение 1 рабочего дня исполнителя с момента создания запроса	4 рабочих дня
П2-Стандартный	При работе возникают проблемы, оказывающие минимальное воздействие на эксплуатацию системы.	В течение 2 рабочих дней исполнителя с момента создания запроса	10 рабочих дней
П1-Низкий	При работе возникают проблемы, не оказывающие воздействие на эксплуатацию системы.	В течение 4х рабочих дней исполнителя с момента создания запроса	20 рабочих дней

3.2. По договоренности между Заказчиком и Исполнителем может быть осуществлено и зафиксировано в договоре Технической Поддержки изменение сроков первой реакции и разрешения запроса.

3.3. Все услуги оказываются в соответствии с графиком работы Исполнителя.

График работы Исполнителя:

- Пятидневная рабочая неделя - выходные дни Суббота, Воскресенье.
- Рабочий день: начало 09.00, окончание 18.00 по московскому времени.

3.4. По договоренности между Заказчиком и Исполнителем может быть осуществлено и зафиксировано в договоре Технической Поддержки изменение графика работы Исполнителя под требования Заказчика.

#### 4. Дополнительные услуги по технической поддержке

4.1. Дополнительные услуги по технической поддержке включают в себя (далее Дополнительные услуги):

- Консультации по запросу Заказчика;
- Модификация в ПО;
- Выполнение работ по обращениям с уровнями критичности:

- П-4 – Высокий;
  - П-5 – Критический
- во время, выходящее за график работы Исполнителя;
- Настройка ПО в соответствии с запросом Заказчика.
- 4.2. Стоимость Дополнительных услуг окончательно определяется по факту их проведения на основании трудоемкости, согласованной сторонами на сайте поддержки. При выполнении Дополнительных услуг в офисе Заказчика выполненные работы фиксируются в таблице учета рабочего времени, подписываемом представителем Заказчика в день выполнения работ.
- 4.3. Оплата Дополнительных услуг производится исходя из действующих тарифных ставок Исполнителя.