

УСЛОВИЯ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММ, ПОСТРОЕННЫХ НА БАЗЕ СИСТЕМЫ «Projects RADAR»

Настоящие Условия эксплуатации определяют правила настройки системных программных средств, а также поставляемых программ, построенных на базе системы «Projects RADAR». Поставляемые программы называются в дальнейшем «Программа».

1. Базовое системное программное обеспечение

Системные программные средства, для которых обеспечивается эффективная работа Программы:

- операционная система для серверов: Microsoft Windows (Windows XP, Vista, 7, 8, Server 2008) или Linux (например, Ubuntu 12.04 64 bit или 32 bit).
- операционные системы для рабочих станций: Microsoft Windows (Windows XP, Vista, 7, 8).
- 150 МВ свободного пространства на жестком диске.

2. Техническое обеспечение

Для работы Программы используются компьютеры с операционной системой Windows, Linux.

Серверные компоненты Программы должны быть установлены на выделенном сервере.

Минимальные технические характеристики клиентских компьютеров:

- 150 МВ свободного пространства на жестком диске.

Минимальные технические характеристики серверного оборудования:

- 150 МВ свободного пространства на жестком диске.

С целью повышения отказоустойчивости системы в целом техническому персоналу необходимо выполнять следующие мероприятия по обеспечению бесперебойного электроснабжения:

комплектация сервера и клиентских компьютеров источниками бесперебойного питания; использовать источник бесперебойного питания для питания устройств обеспечения сети (концентраторов, маршрутизаторов и другого активного оборудования).

3. Настройки системных программных средств

Операционная система на сервере и сетевые настройки

Для запуска сервера данных должна использоваться учетная запись, наделенная правами доступа ко всем требуемым ресурсам операционной системы.

Компьютер сервера должен иметь статический адрес IP в сети заказчика.

4. Квалификация персонала, порядок его подготовки и контроля знаний и навыков

Для пользователей системы требуются:

- знания и опыт работы с браузерами;
- знания предметной области.

5. Режим работы персонала

Определяется графиком работы Администрации, исходя из необходимости работы с Программой и ограничениями, связанными с влиянием компьютерной техники на здоровье персонала.

6. Защита информации от несанкционированного доступа

Для защиты информации от несанкционированного доступа должны выполняться следующие условия:

Уровень рабочей станции:

- вход в OS под персональным именем и с персональными настройками на возможный запуск системы.

Уровень сетевой операционной системы:

- вход в сеть только под персональным именем и паролем;
- регулярная смена паролей на сервере;
- запрет доступа к файлам базы данных для всех пользователей средствами сетевой операционной системы;
- назначение прав доступа к отчетам в соответствии с правами доступа к данным и политикой предоставления информации пользователям и организации их работы.

7. Перечень предоставляемых услуг в рамках Технической поддержки Программы и Правила обращения в службу технической поддержки Исполнителя

1. Определения

- 1.1 Программа** – программное обеспечение RADAR (специализированное решение визуализации отчетности), предоставленное Исполнителем Заказчику по Лицензионному договору.
- 1.2 Техническая поддержка** – совокупность оказываемых Исполнителем по Договору сервисных услуг по поддержанию работоспособности Программы в соответствии функциональными возможностями, указанными в предоставленной на нее технической документации.
- 1.3 Документация** (техническая документация) – руководства пользователя, предоставляемые Исполнителем на Программу.
- 1.4 Ошибка** – дефект в коде Программы, в результате которого данная Программа не способна работать в соответствии с функциональными возможностями, указанными в предоставленной на нее технической документации, за исключением случаев:
 - нарушения Заказчиком правил эксплуатации Программы в соответствии с требованиями предоставленной на нее технической документации;
 - использования Программы на оборудовании или совместно с программным обеспечением, которые не были рекомендованы Исполнителем.
- 1.5 Некритическая ошибка** – инцидент, сопровождающийся несоответствием поведения Программы описанному в Документации, снижение производительности Программы, при этом часть работ может выполняться.
- 1.6 Критическая ошибка** – инцидент, характеризующийся невозможностью продолжения эксплуатации Программы.
- 1.7 Исправление ошибок** – изменение, дополнение или удаление части кода Программы в целях обеспечения ее существенного соответствия действующим спецификациям либо та или иная процедура или программа, которая, будучи осуществленной в процессе

обычной эксплуатации Программы, устраняет какое-либо существенное неблагоприятное воздействие на Заказчика, вызванное той или иной Ошибкой.

- 1.8 Обновление** – изменение Программы, в результате внесения которого появляются новые существенные возможности и (или) функциональные улучшения Программы.
- 1.9 Запрос** – обращение Заказчика за технической поддержкой (в том числе представление информации, консультации или документации) в установленном Договором порядке.
- 1.10 Рабочий день** – каждый день с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных дней, согласно законодательству РФ.
- 1.11 Рабочий час** – каждый из часов в промежутке с 10:00 до 17:00 (по московскому времени) в пределах Рабочего дня.
- 1.12 Запрос на изменение** – потребность в изменении функциональности (например, настройки системы, код Программы или Документация) или создании новой функциональности.

2. Исполнитель оказывает следующие услуги в рамках технической поддержки:

- 2.1.** Прием запросов на исправление ошибок, а также вопросов и замечаний по функционированию Программы в течение рабочего дня и рабочих часов (п. 1.10 и 1.11)
- 2.2.** Диагностика ошибки.
- 2.3.** Устранение ошибок (критических и некритических) в работе Программы.

3. Предоставление услуг технической поддержки выполняется Исполнителем в следующем порядке:

- 3.1.** Служба технической поддержки рассматривает запросы на обслуживание Программы в рабочие часы по рабочим дням.
- 3.2.** Время реакции на запрос – 2 часа в течение рабочих часов рабочего дня.
- 3.3.** Обращение в службу технической поддержки Исполнителя осуществляется только ответственными лицами Заказчика.
- 3.4.** Список ответственных лиц Заказчика представляется Исполнителю разово в письменном виде с указанием контактной информации ответственных лиц (должность, телефон, E-mail).
- 3.5.** Запросы от лиц, не указанных в списках ответственных лиц Заказчика, обрабатываются Исполнителем только после подтверждения Заказчиком правомочности замены ответственного лица.
- 3.6.** Запросы в службу технической поддержки принимаются только по электронной почте support@myget-it.com
- 3.7.** Запрос по исправлению некритической ошибки обрабатывается технической службой Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней.
- 3.8.** Запрос по устранению критической ошибки обрабатывается технической службой Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней.
- 3.9.** После решения запроса Заказчик, по электронной почте получает уведомление о решении запроса с необходимым описанием.
- 3.10.** В случае если запрос признан не подлежащим решению, Заказчику направляется мотивированный отказ.
- 3.11.** В случае если необходимо уточнение запроса, срок решения запроса увеличивается на время, требуемое для уточнения.
- 3.12.** Запросы на изменение текущего функционала или дополнение Программы новым функционалом осуществляются на договорной основе за отдельную плату. При этом запросы на изменения собираются в список, а Заказчик и Исполнитель будут контролировать этот процесс с тем, чтобы классифицировать приоритеты и уточнить состав изменений. Изменение конфигурации RADAR и обучение осуществляются по дневной ставке 39 500 руб. 00 коп./чел. Изменение конфигурации шаблонов XLS для сбора данных, разработка и внедрение элементов дизайна, а также сборка и установка Программы осуществляется по дневной ставке 17 500 руб. 00 коп./чел.

3.13. В случае, если услуги по технической поддержке по запросу Заказчика предоставляются Исполнителем на предприятии Заказчика, Стороны согласуют сроки и порядок их предоставления, а также дополнительные расходы по их предоставлению, в том числе расходы по проезду и проживанию специалиста Исполнителя в соответствующем дополнительном соглашении к Договору.

4. Правила обращения в службу технической поддержки

4.1. По всем возникающим вопросам, связанным с Программой, которые Заказчик не может решить самостоятельно, осуществляется связь со специалистами службы технической поддержки Исполнителя в рамках рабочего дня и часа (п.1.10 и 1.11).

4.2. При обращении в службу технической поддержки необходимо указать полную контактную информацию:

- Сообщите впервые или повторно Вы обращаетесь по данному вопросу в службу технической поддержки;
- В случае повторного обращения по одной и той же проблеме, укажите данные предыдущего запроса;
- В случае первичного обращения необходимо сообщить:
 1. Название Вашей организации;
 2. Вашу фамилию, имя и отчество;
 3. Номер договора с Вашей организацией на техническое обслуживание.
- Запросы, не содержащие вышеуказанных данных, не рассматриваются службой технической поддержки.

4.3. Опишите подробно и квалифицировано суть проблемы самостоятельно или с привлечением конкретного специалиста в данной области. От данной информации зависит качество и время локализации запроса.

4.4. В случае если полученные сведения по запросу окажутся не полными, служба технической поддержки направит запрос на предоставление уточняющих данных (запрос на уточнение). Если в течение 1 (одной) недели с момента отправки запроса на уточнение такового не поступило, обращение будет закрыто и Вам будет направлено уведомление по электронной почте, что обращение не может быть обработано службой технической поддержки, т.к. по нему не представлены все необходимые данные. Обращение будет открыто повторно в случае повторного обращения с аналогичным запросом или при предоставлении соответствующих уточнений.

4.5. Служба технической поддержки рассматривает только запросы, касающиеся Программы. Вопросы, касающиеся настройки операционных систем, сетей и т.д. **не рассматриваются.**