

**Открытое акционерное общество «Газпром газораспределение Пенза»,** именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Генерального директора Борисова Игоря Николаевича, действующего на основании Устава, и

**Общество с ограниченной ответственностью «Аудит – новые технологии»** (ООО «Аудит – НТ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Кирилловой Анны Борисовны, действующей на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

## **1. Предмет договора**

1.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику услуги по информационно-технологическому сопровождению программы для ЭВМ «АНТ: Автоматизированная система документационного обеспечения бизнеса» (АСДОБ) (далее – Информационно-технологические услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Информационно-технологические услуги.

1.2. Информационно-технологические услуги, предоставляемые Заказчику, приведены в Приложении №1 к договору «Перечень услуг по информационно-технологическому сопровождению»

## **2. Порядок оказания и сдачи-приемки Информационно-технологических услуг**

2.1. Информационно-технологические услуги оказываются Исполнителем Заказчику по Заявкам Заказчика следующими способами: удаленно (без присутствия специалистов Исполнителя по месту нахождения Заказчика) с использованием телефонной связи, электронной почты, факсимильной, почтовой или иной связи, либо путём очных консультаций с выездом к месту проведения консультаций, указанному Заказчиком, при условии подписания Сторонами соответствующего дополнительного соглашения (п. 7.4 договора).

2.2. Сдача-приёмка Информационно-технологических услуг по настоящему договору производится ежемесячно в следующем порядке:

2.2.1. В течение первых 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, Исполнитель направляет Заказчику подписанный со своей стороны Акт об оказанных Информационно-технологических услугах, составленный по форме, определенной Приложением № 2 к настоящему договору, (далее именуется «Акт») в двух экземплярах.

2.2.2. Заказчик не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Акта направляет Исполнителю один экземпляр подписанного со своей стороны Акта либо в тот же срок направляет мотивированный отказ от подписания Акта.

2.2.3. В случае мотивированного отказа Заказчика от подписания Акта Сторонами подписывается Протокол разногласий, в котором перечисляются конкретные недостатки и сроки их исправления Исполнителем.

2.2.4. Если Стороны не смогут прийти к соглашению и подписать Протокол разногласий в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Исполнителем мотивированного отказа от подписания Акта, то данный вопрос решается в соответствии с положениями п. 5 «Порядок рассмотрения споров» договора.

2.3. Порядок оформления, передачи и исполнения Заявок Заказчика определяется в «Регламенте взаимодействия ОАО «Газпром газораспределение Пенза» и ООО «Аудит – НТ» по сопровождению и развитию функциональных возможностей программного комплекса «АНТ: Автоматизированная система документационного обеспечения бизнеса» (Приложение № 3 к настоящему договору), являющемся неотъемлемой частью настоящего договора.

2.4. При оказании Информационно-технологических услуг, предусмотренных настоящим Договором, Исполнитель вправе привлекать третьих лиц без согласия Заказчика. Исполнитель несет ответственность за действия третьих лиц, связанные с исполнением обязательств по настоящему договору, как за свои собственные.

2.5. Выпуск новых версий (релизов) АСДОБ происходит не чаще одного раза в квартал.

### **3. Стоимость Информационно-технологических услуг и порядок расчётов**

3.1. Стоимость оказываемых Исполнителем Информационно-технологических услуг составляет 20 545 (двадцать тысяч пятьсот сорок пять) рублей, в том числе НДС (18%) в размере 3133 (Три тысячи сто тридцать три) рубля 98 копеек, в месяц.

3.2. По настоящему договору оплата Информационно-технологических услуг производится Заказчиком ежемесячно на основании Акта за соответствующий месяц (п. 2.2.1) не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты его подписания Сторонами.

3.3. Все расчёты по настоящему договору производятся в безналичной форме в российских рублях.

### **4. Ответственность Сторон**

4.1. За невыполнение обязательств, предусмотренных условиями настоящего договора и приложений к нему, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несёт ответственности за возможный ущерб, явившийся следствием отказа технических средств Заказчика или неправильных действий специалистов Заказчика при работе с АСДОБ, не связанных с качеством оказываемых по настоящему договору услуг, а также с качеством АСДОБ.

### **5. Порядок рассмотрения споров**

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

5.2. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров в течение одного месяца, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения ответчика.

### **6. Форс-мажорные обстоятельства**

6.1. К форс-мажору относятся обстоятельства непреодолимой силы, а также другие обстоятельства, не зависящие от Сторон, возникшие после заключения настоящего договора, препятствующие исполнению Сторонами своих обязательств по настоящему договору, которые Стороны не могли предвидеть на момент заключения настоящего договора и предотвратить разумными мерами (объявленная и необъявленная война, гражданские волнения, принятие государственными и муниципальными органами актов, вследствие которых исполнение обязательства становится невозможным, эпидемии, блокады, эмбарго, землетрясения, пожары и т.д.).

6.2. Любая из Сторон освобождается от ответственности за задержку исполнения обязательств по настоящему договору, если это вызвано форс-мажорными обстоятельствами, а сроки выполнения нарушенных обязательств продлеваются на время действия форс-мажора.

6.3. Сторона, которая не в состоянии выполнить свои договорные обязательства вследствие наступления форс-мажора, должна незамедлительно известить другую Сторону о начале (а также о прекращении) данных обстоятельств. Извещение происходит путём направления официального письма о наступлении (прекращении) обстоятельств непреодолимой силы в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их наступления (прекращения). Факты, содержащиеся в уведомлении, должны быть подтверждены уполномоченной на то организацией.

6.4. Если указанные обстоятельства продолжаются более двух месяцев, любая из Сторон имеет право на досрочное расторжение настоящего договора или его части. В этом случае Стороны производят взаиморасчёты, исходя из фактически исполненных обязательств на момент расторжения договора.

### **7. Порядок внесения изменений и прочие условия**

7.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

7.2. При реорганизации любой из Сторон весь комплекс прав и обязанностей, вытекающий из настоящего договора, переходит к правопреемнику реорганизованной Стороны.

7.3. В случае если Заказчик нарушает срок оплаты оказанных услуг более чем на 1 (Один) календарный месяц, Исполнитель вправе приостановить оказание услуг до момента погашения

Заказчиком имеющейся задолженности, при условии направления Заказчику соответствующего письменного уведомления.

7.4. По согласованию Сторон Исполнитель направляет специалистов для оказания услуг вне места нахождения Исполнителя или его обособленных подразделений. Направление специалистов Исполнителя осуществляется при условии заключения Сторонами соответствующего дополнительного соглашения, устанавливающего перечень, стоимость, порядок оплаты и сроки оказания услуг вне места нахождения Исполнителя или его обособленных подразделений.

## **8. Сроки действия договора**

8.1. Настоящий договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до 31.12.2014 года.

8.2. Исполнитель приступает к оказанию услуг с 01.01.2014 года. Услуги оказываются Исполнителем в течение всего срока действия настоящего договора.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Настоящий 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.

9.2. После вступления настоящего договора в силу все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

9.3. Приложения к настоящему договору:

Приложение № 1: Перечень услуг по информационно-технологическому сопровождению.

Приложение № 2: Форма Акта об оказанных Информационно-технологических услугах.

Приложение № 3: Регламент взаимодействия ОАО «Газпром газораспределение Пенза» и ООО «Аудит-НТ» по сопровождению и развитию функциональных возможностей программного комплекса «АНТ: Автоматизированная система документационного обеспечения бизнеса».

## **10. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон:**

### **Заказчик:**

**ОАО «Газпром газораспределение Пенза»**

ОГРН 1025801359858

ИНН 5836611971 КПП 583601001

Адрес: 440602 г. Пенза, ул. М.Горького, 50

**р/счет** 40702810900150000013

в пензенском филиале "АБ "РОССИЯ" г.

Пенза

**к/счет** 30101810500000000708

**БИК** 045655708

### **Исполнитель:**

**ООО «Аудит-НТ»**

ОГРН 1037728012563

ИНН 7728284872 КПП 781101001

Юридический адрес: Россия, 192174, г.

Санкт-Петербург, ул. Седова, д. 142, лит. А

Адрес для корреспонденции: Россия, 117420,

г. Москва, а/я 23

**р/счет** 40702810300010000860

в Центральном филиале Открытого

акционерного общества «Акционерный Банк

«РОССИЯ»,

**к/счет** 30101810400000000132,

**БИК** 044599132

### **От Заказчика**

**Генеральный директор**

**ОАО «Газпром газораспределение Пенза»**

### **От Исполнителя**

**Генеральный директор**

**ООО «Аудит-НТ»**

\_\_\_\_\_/И.Н. Борисов /

МП

\_\_\_\_\_/А.Б. Кириллова/

МП

**Перечень услуг по информационно-технологическому сопровождению**

1	<p>Информационная поддержка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление консультаций по установке и настройке АСДОБ, предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при установке;</li> <li>• Предоставление информации о выходе новых версий (релизов) АСДОБ, внесенных исправлениях, выявленных ошибках.</li> </ul>
2	<p>Управление инцидентами и проблемами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешение инцидентов/проблем, связанных установкой, настройкой и эксплуатацией АСДОБ (включая новые версии и исправления), работа по обращениям, относящимся к стандартной функциональности АСДОБ;</li> <li>• Консультации по применению регламентных процедур обновления информационной базы АСДОБ;</li> <li>• Разрешение инцидентов/проблем, работа по обращениям, связанным с доступом к интернет – ресурсам Исполнителя.</li> </ul>
3	<p>Управление запросами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием предложений и запросов по модификации, совершенствованию функциональности АСДОБ.</li> </ul>
4	<p>Обработка заявок от Заказчика, анализ соответствия заявок типовой конфигурации (структуре информационной базы АСДОБ), согласование возможности их реализации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение возможности передачи сообщений об ошибках, запросов на консультации, предложений и запросов по модификации, совершенствованию функционала АСДОБ;</li> <li>• Проведение полного и всестороннего анализа зарегистрированных обращений, определение типа заявок, а также решение вопросов о возможности и целесообразности их исполнения.</li> </ul>
5	<p>Выполнение заявок, реализация которых согласована с Заказчиком:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Исправление ошибок;</li> <li>• Реализация изменений в функционале и интерфейсе АСДОБ в соответствии с п. 0 Приложения № 4 «Регламент взаимодействия ОАО «Газпром газораспределение Пенза» и ООО «Аудит-НТ» по сопровождению и развитию функциональных возможностей программного комплекса «АНТ: Автоматизированная система документационного обеспечения бизнеса» (АСДОБ)»</li> </ul>
6	<p>Тестирование реализованных по заявкам изменений АСДОБ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль качества, соответствия реализации запросу, работоспособности и совместимости внесенных в АСДОБ изменений</li> </ul>
7	<p>Предоставление консультаций по работе с АСДОБ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление консультаций по настройке отчетных форм: устные консультации и письменные рекомендации по использованию механизмов настройки отчетов;</li> <li>• Предоставление консультаций по использованию функционала АСДОБ:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Устные ответы на вопросы пользователей АСДОБ, касающиеся</li> </ul> </li> </ul>

	<p>функциональных и интерфейсных возможностей АСДОБ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Устные и письменные пояснения, рекомендации по использованию Системы в целях решения учетных и вспомогательных задач.</li> <li>● Предоставление консультаций по администрированию АСДОБ: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Предоставление устных консультаций и письменных рекомендаций по установке АСДОБ на серверах и рабочих местах пользователей;</li> <li>○ Предоставление устных консультаций и письменных рекомендаций по настройке АСДОБ (интерфейсы, права и др.);</li> <li>○ Предоставление консультаций по устранению программных ошибок, возникающих в процессе эксплуатации АСДОБ;</li> </ul> </li> <li>● Предоставление консультаций по восстановлению работоспособности АСДОБ в случаях аварийного прекращения работы.</li> </ul>
8	<p>Выпуск новых версий (релизов) АСДОБ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ежеквартальное помещение файлов конфигураций, файлов обновления, сопроводительных писем на сервер обмена данными и рассылка оповещений о выходе релиза.</li> </ul>
9	<p>Работа с документацией, обновление и пополнение документации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Поддержание в актуальном состоянии, выпуск новых версий документации пользователя, администратора.</li> <li>● Разработка, обновление и предоставление доступа к методическим материалам.</li> </ul>
10	<p>Обеспечение доступа и поддержание функционирования сервера обмена данными:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Обеспечение доступа к новым версиям (релизам) АСДОБ;</li> <li>● Обеспечение доступа к обновленной документации;</li> <li>● Обеспечение работы файлообменного сервиса.</li> </ul>

**От Заказчика**  
**Генеральный директор**  
**ОАО «Газпром газораспределение**  
**Пенза»**

**От Исполнителя**  
**Генеральный директор**  
**ООО «Аудит-ИТ»**

\_\_\_\_\_/И.Н. Борисов/  
МП

\_\_\_\_\_/А.Б. Кириллова/  
МП

**Форма Акта об оказанных Информационно-технологических услугах**

-----Начало формы.-----

**АКТ ОБ ОКАЗАННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГАХ**  
(к Договору № \_\_\_\_\_ от «01» января 2014 г.)

г. Санкт-Петербург

«\_\_» \_\_\_\_\_ г.

ОАО «Газпром газораспределение Пенза», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Борисова Игоря Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

**Общество с ограниченной ответственностью «Аудит – новые технологии»,** именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Настоящий Акт составлен в подтверждение того, что Исполнителем в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ в соответствии с условиями Договора № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2014 г. (далее – «Договор») оказаны, а Заказчиком приняты Информационно-технологические услуги в полном объеме, с надлежащим качеством и в оговоренные сроки.

2. Стоимость вышеуказанных оказанных Информационно-технологических услуг составила \_\_\_\_\_, в том числе НДС (18%) \_\_\_\_\_.

3. Стороны подтверждают, что вышеуказанные Информационно-технологические услуги были оказаны в соответствии с положениями Договора и что Стороны претензий друг к другу не имеют.

4. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

**От Заказчика**

**От Исполнителя**

\_\_\_\_\_  
ОАО «Газпром газораспределение  
Пенза»

\_\_\_\_\_  
ООО «Аудит – НТ»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

-----Завершение формы.-----

Форма документа утверждена:

**От Заказчика**

**От Исполнителя**

Генеральный директор  
ОАО «Газпром газораспределение  
Пенза»

Генеральный директор  
ООО «Аудит–НТ»

\_\_\_\_\_/И.Н. Борисов/

\_\_\_\_\_/А.Б. Кириллова/

МП

МП

Приложение №3  
к договору № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

**РЕГЛАМЕНТ**  
взаимодействия ОАО «Газпром газораспределение Пенза» и ООО «Аудит – НТ» по  
сопровождению и развитию функциональных возможностей программного комплекса  
«АНТ: Автоматизированная система документационного обеспечения бизнеса»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ОАО «Газпром газораспределение Пенза»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ООО «Аудит – НТ»

\_\_\_\_\_  
И.Н. Борисов

\_\_\_\_\_  
А.Б. Кириллова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>5</b>
2.1 Назначение документа.....	5
2.2 Цель документа.....	5
2.3 Срок действия регламента.....	5
2.4 Изменение документа.....	5
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ И ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>6</b>
3.1 Каталог услуг.....	6
3.2 Требования к Заказчику по услугам.....	7
<b>4. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА.....</b>	<b>9</b>
4.1 Ресурсы службы сопровождения.....	9
4.2 Причины обращения в службу сопровождения.....	9
4.3 Обращение в службу сопровождения.....	10
4.4 Порядок обработки запросов.....	11
<b>5. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> <b>13</b>	
5.1 Время разрешения обращений в рамках оказания услуг по информационно-технологическому сопровождению.....	13
5.2 Доступность ПО и ресурсов службы сопровождения .....	14
5.3 Нормативы трудозатрат по оказанию Информационно-технологических услуг.....	15
<b>6. НАЗНАЧЕННЫЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ И КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА СТОРОН..</b>	<b>17</b>



## 1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Заказчик	ОАО «Газпром газораспределение Пенза»
Исполнитель	ООО «Аудит-ИТ»
ПО, Система, АСДОБ	Программа для ЭВМ «АНТ: Автоматизированная система документационного обеспечения бизнеса»
Конфигурация АСДОБ	Структура информационной базы данных АСДОБ
ЧТЗ	Частное техническое задание
Информационно-технологическое сопровождение	Деятельность по предоставлению услуг, необходимых для обеспечения устойчивого функционирования или развития, процесса модификации соответствующего программного обеспечения, обусловленная необходимостью устранения выявленных в нем ошибок и (или) внесением изменений в его функциональные возможности.
ИТ, ИТ	Информационные технологии
Заявка	Любое зарегистрированное обращение Заказчика: сообщение об инциденте/проблеме, запрос на изменение, запрос на предоставление консультации и т.д.
Тип заявки	<p>Тип заявки – определяется исходя из содержания заявки пользователя. Заявки могут быть 5 типов:</p> <p><b>Тип 1 «Заявка на разработку методики».</b> Заявка на формирование методических документов, требующихся в связи с аналитической проработкой: 1) изменения (оптимизации) бизнес-процессов организации; 2) исполнения Заявки типа 2.</p> <p><b>Тип 2 «Заявка на проведение настройки ИТ-функциональности».</b> Заявка на изменение АСДОБ, связанная с внесением технических усовершенствований в Систему. Характеризуется наличием определенных программных требований к Системе, указываемых в ЧТЗ, с учетом действующих нормативных документов и существующего методологического обеспечения.</p> <p><b>Тип 3 «Заявка на методологические консультации».</b> Заявка на предоставление Заказчику письменных методологических пояснений по вопросам, связанным с различными участками ведения учета.</p> <p><b>Тип 4 «Заявка на ИТ-консультации».</b> Заявка на получение Заказчиком письменных пояснений, описывающих, как произвести необходимые настройки Системы под указанные задачи.</p> <p><b>Тип 5 «Заявка на устранение программных и иных ошибок».</b> Заявка на устранение программных и иных ошибок, выявленных в процессе эксплуатации системы.</p>

Ответственный специалист Исполнителя	Сотрудник Исполнителя, обеспечивающий надлежащее исполнение настоящего регламента со стороны Исполнителя.
Ответственный специалист Заказчика	Сотрудник Заказчика, обеспечивающий надлежащее исполнение настоящего регламента со стороны Заказчика.
Запрос на изменение	Запрос на изменение функциональности АСДОБ
Запрос о статусе заявки	Запрос со стороны пользователя о состоянии исполнения ранее поданной заявки.
Запрос на обслуживание	Действия, направленные на решение типовой задачи типовым образом. Например: смена пароля, подключение к базе данных, установка ПО на рабочем месте и т.п.
Запрос на информацию, документацию (консультация)	Запрос, выполнение которого может быть обеспечено за счет предоставления информации (документации) пользователю, без внесения изменений в ПО.
Инцидент	Событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги
Обращение	см. «Заявка»
Проблема	Причина возникновения как существующих, так и потенциальных инцидентов
Служба сопровождения	Структурное подразделение Исполнителя, ответственное за прием и обработку обращений пользователей АСДОБ
Пользователь	Сотрудники Заказчика и (или) иные лица, перечень которых согласован с Исполнителем, уполномоченные направлять Заявки Исполнителю

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **2.1 Назначение документа**

Данный документ регулирует взаимодействие участников процесса информационно-технологической поддержки Системы, в рамках исполнения своих обязательств по договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2014 г. (далее – Договор).

### **2.2 Цель документа**

Цель настоящего документа (далее именуется «Регламент») состоит в определении:

- состава и описания предоставляемых услуг (раздел 3);
- регламента взаимодействия участников процесса информационно-технологического сопровождения (раздел 4);
- способов оценки качества предоставления услуг (раздел 5);

### **2.3 Срок действия Регламента**

Срок действия Регламента соответствует сроку действия Договора, неотъемлемой частью которого данный Регламент является.

### **2.4 Изменение документа**

В настоящий Регламент, по решению Сторон, могут быть внесены изменения, касающиеся состава услуг, условий их предоставления, способов оценки и количественных характеристик качества обслуживания. Изменения вносятся путем согласования и выпуска новой редакции Регламента, подписываемой обеими сторонами.

Причинами возникновения необходимости внесения изменений в Регламент могут являться:

- изменение компонентного состава Системы;
- существенные изменения в организационной структуре Заказчика (организация филиалов, обособленных подразделений, и т.п.);
- изменение назначенных ответственных и контактных лиц сторон.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ И ОПИСАНИЕ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

#### 3.1 Каталог услуг

Информационно-технологическое сопровождение оказывается на условиях, закрепленных данным документом, и в рамках заключенного Договора.

Ниже приведен перечень оказываемых услуг

Наименование	Описание
Информационная поддержка	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставление консультаций по установке и настройке АСДОБ, предоставление рекомендаций по типовым проблемам, возникающим при установке;</li><li>• Предоставление информации о выходе новых версий (релизов) АСДОБ, внесенных исправлениях, выявленных ошибках.</li></ul>
Управление инцидентами и проблемами	<ul style="list-style-type: none"><li>• Разрешение инцидентов/проблем, связанных с установкой, настройкой и эксплуатацией АСДОБ (включая новые версии и исправления), работа по обращениям, относящимся к стандартной функциональности АСДОБ;</li><li>• Консультации по применению регламентных процедур обновления информационной базы АСДОБ;</li><li>• Разрешение инцидентов/проблем, работа по обращениям, связанным с доступом к интернет – ресурсам Исполнителя.</li></ul>
Управление запросами	<ul style="list-style-type: none"><li>• Прием предложений и запросов по модификации, совершенствованию функциональности АСДОБ.</li></ul>
Обработка заявок от Заказчика, анализ соответствия заявок типовой конфигурации, согласование возможности их реализации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечение возможности передачи сообщений об ошибках, запросов на консультации, предложений и запросов по модификации, совершенствованию функционала АСДОБ;</li><li>• Проведение полного и всестороннего анализа зарегистрированных обращений, определение типа заявок, а также решение вопроса о возможности и целесообразности их исполнения.</li></ul>
Выполнение заявок, реализация которых согласована с Заказчиком	<ul style="list-style-type: none"><li>• Исправление ошибок;</li><li>• Реализация изменений в функционале и интерфейсе АСДОБ в соответствии с п. 0 настоящего Регламента</li></ul>
Тестирование реализованных по заявкам изменений АСДОБ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Контроль качества, соответствия реализации запросу, работоспособности и совместимости внесенных в АСДОБ изменений.</li></ul>

<p>Предоставление консультаций по работе с АСДОБ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление консультаций по настройке отчетных форм: Устные консультации и письменные рекомендации по использованию механизмов настройки отчетов.</li> <li>• Предоставление консультаций по использованию функционала АСДОБ: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Устные ответы на вопросы пользователей АСДОБ, касающиеся функциональных и интерфейсных возможностей АСДОБ;</li> <li>○ Устные и письменные пояснения, рекомендации по использованию АСДОБ в целях решения учетных и вспомогательных задач.</li> </ul> </li> <li>• Предоставление консультаций по администрированию АСДОБ: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Предоставление устных консультаций и письменных рекомендаций по установке АСДОБ на серверах и рабочих местах пользователей;</li> <li>○ Предоставление устных консультаций и письменных рекомендаций по настройке АСДОБ (интерфейсы, права и др.);</li> <li>○ Предоставление консультаций по устранению программных ошибок, возникающих в процессе эксплуатации АСДОБ;</li> <li>○ Предоставление консультаций по восстановлению работоспособности АСДОБ в случаях аварийного прекращения работы.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Работа с документацией, обновление и пополнение документации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержание в актуальном состоянии, выпуск новых версий документации пользователя, администратора.</li> <li>• Разработка, обновление и предоставление доступа к методическим материалам.</li> </ul>
<p>Выпуск новых версий (релизов) АСДОБ:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ежеквартальное помещение файлов конфигураций, файлов обновления, сопроводительных писем на сервер обмена данными и рассылка оповещений о выходе релиза.</li> </ul>
<p>Обеспечение доступа и поддержание функционирования сервера обмена данными (ftp://spb.audit-nt.ru)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение доступа к новым версиям (релизам) АСДОБ;</li> <li>• Обеспечение доступа к обновленной документации;</li> <li>• Обеспечение работы файлообменного сервиса.</li> </ul>

### 3.2 Требования к Заказчику по услугам

Для обеспечения предоставления Заказчику услуг в полном объеме и с заявленным качеством Заказчик должен обеспечить выполнение следующих условий:

- Необходимым условием является обязательное изучение пользователями

предоставленной документации и иных справочных материалов по Системе.

- Бизнес-подразделения Заказчика обеспечивают:
  - своевременный и корректный ввод данных;
  - обязательное участие своего персонала в процессах управления изменениями (включая участие в согласовании вариантов реализации изменений).
- Заказчик своевременно предоставляет актуальную информацию об изменениях, произошедших в списках ответственных и контактных лиц.
- Управление правами доступа пользователей Системы (создание/удаление учетных записей, присвоение прав доступа ролям, контроль за соответствием бизнес-ролей и ролей приложения) выполняется совместно с ответственным специалистом Заказчика.

## 4. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА

### 4.1 Ресурсы службы сопровождения

FTP-сервер	<a href="ftp://support.spb.audit-nt.ru">ftp://support.spb.audit-nt.ru</a>
Интернет-портал	<a href="http://support.spb.audit-nt.ru/asdob">http://support.spb.audit-nt.ru/asdob</a>
Форум	<a href="http://support.spb.audit-nt.ru/asdob">http://support.spb.audit-nt.ru/asdob</a>
Телефон службы сопровождения (интерактивное меню, автоинформатор)	(812) 363-19-17
Email службы сопровождения	<a href="mailto:SupportDOU@spb.audit-nt.ru">SupportDOU@spb.audit-nt.ru</a>
Телефон службы сопровождения	(812) 336-55-36
Номер ICQ службы Service Desk	361003048
Телефон приемной	(812) 363-19-17
Факс (автомат)	(812) 336-55-76

### 4.2 Причины обращения в службу сопровождения

Основанием для оказания услуг является запрос пользователя, уполномоченного на направление запросов Исполнителю. Работа с запросами ведется в службе сопровождения.

В службу сопровождения рекомендуется обращаться в следующих ситуациях:

1. Необходима консультация по работе с АСДОБ.
2. Необходима консультация по методологическим вопросам и регламентам, относящимся к АСДОБ.
3. Возникла проблемная ситуация, препятствующая выполнению пользователем своих функциональных обязанностей по применению АСДОБ
4. Необходимо получить информацию о текущем статусе обработки зарегистрированного ранее обращения и ходе работ по нему.
5. Необходимо расширение функциональности.

Для получения ответственным специалистом Заказчика информации об истории и текущем состоянии ранее направленных запросов необходимо обратиться в службу сопровождения.

Перед тем, как обратиться в службу сопровождения по поводу регистрации запроса рекомендуется провести самостоятельный анализ возникшей ситуации:

1. Просмотр методологических и регламентных документов по делопроизводству.
2. Проведение анализа всех предыдущих действий, которые привели к ошибке, например, при каких-либо изменениях конфигурации АСДОБ и т.д.
3. Ознакомление с актуальной версией документации по АСДОБ.
4. Проверка системных журналов (log) для определения происхождения ошибки и ее типа.
5. Ознакомление с обсуждениями вопросов и обращений, размещенными на форуме интернет-портала Исполнителя.
6. Ознакомление с обзором существующих версий АСДОБ. Возможно, что часть вопросов решена в выпущенных обновлениях и новых версиях.

Если в результате предварительного анализа не удалось разрешить возникшую

ситуацию, следующим шагом должно быть обращение в службу информационной и технической поддержки Исполнителя.

### 4.3 Обращение в службу сопровождения

Техническими средствами службы сопровождения являются:

- Модуль технической поддержки, встроенный в АСДОБ.
- Электронная почта (E-mail).
- Телефонная связь.
- Интернет-портал.
- Форум.
- Ftp-сервер.

Обращение в службу сопровождения может быть произведено следующими способами:

1. С помощью модуля технической поддержки, встроенного в АСДОБ, предназначенного для организации подачи запросов в службу сопровождения.
2. С помощью письма, присланного на адрес электронной почты службы сопровождения с указанием информации, позволяющей однозначно идентифицировать заявителя (требования к составу информации приведены ниже).
3. С помощью телефонного звонка на единый номер службы сопровождения соответствующего программного обеспечения.

При обращении за информационной и технической поддержкой в электронном письме необходимо указать следующую информацию:

- Наименование Заказчика.
- Фамилия, имя, отчество заявителя.
- Используемая версия АСДОБ.
- Описание сути обращения (в обращении должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения; для оперативного разрешения обращений вопрос желательно задавать, используя терминологию, принятую в методологических документах и документации на АСДОБ).

**Внимание!** Описание сути обращения является наиболее важным в успешном его разрешении. Правильность и детализация описания влияет на скорость назначения ответственного специалиста, и, соответственно, скорость обработки обращения. В случае возникновения ситуации желательно точно описать последовательность действий, предшествующих возникновению проблемы, чтобы специалисты службы сопровождения смогли смоделировать сложившуюся ситуацию в тестовой лаборатории. Более подробное описание позволит ускорить понимание и, соответственно, скорость моделирования и обработки обращения. При этом если в результате предварительного анализа выяснено, что инцидент/проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем обсуждении на форуме, но требует дополнительного пояснения, при обращении следует указать ссылку на исходный документ или обсуждение. При этом каждое обращение должно содержать описание одной проблемы, вопроса или ошибки.



На каждое письменное обращение, принятое службой сопровождения, в зависимости от настроек работы с юридическим лицом, может быть автоматически сгенерировано и выслано на адрес заявителя письмо с подтверждением о принятом запросе.

В случае работы по обращению, отправленному по электронной почте, возможно возникновение проблемных ситуаций с работой сторонних почтовых сервисов или спам-фильтров. Запрос считается принятым, только если заявитель получил письмо о регистрации. Это означает, что письмо прошло проверку на антиспам и было зарегистрировано в службе информационной и технической поддержки.

#### **4.4 Порядок обработки запросов**

##### **1) Регистрация заявки**

Ответственный специалист Исполнителя осуществляет:

- прием и регистрацию запроса от Заказчика;
- присвоение типа заявки.

Анализ и регистрация запроса не должен превышать **1 рабочего дня** с момента его поступления.

##### **2) Согласование целесообразности выполнения заявки**

Ответственные специалисты Заказчика и Исполнителя согласовывают целесообразность проведения работ по заявке. Время на анализ и принятие решения не должно превышать 20 рабочих дней. В случае, если в указанный срок целесообразность исполнения заявки не будет согласована, заявка считается отклоненной и не подлежит исполнению.

##### **3) Предварительная оценка заявки**

Ответственный специалист Исполнителя проводит предварительный анализ и оценку заявки, определяет предварительный объем трудозатрат Исполнителя, связанных с доработкой методологической документации и ПО, срок исполнения заявки.

В случае, если в течение 20 рабочих дней объем трудозатрат и срок исполнения заявки не будет согласован ответственными специалистами Заказчика и Исполнителя, заявка считается отклоненной и не подлежит исполнению.

##### **4) Доработка методологической документации**

Если изменения Системы, описанные в заявке, требуют изменения методологической документации, то специалисты группы методологии Исполнителя вносят изменения в существующие документы, либо разрабатывают проекты новых методологических документов.

Ответственный специалист Исполнителя обеспечивает доработку методологической документации в срок, согласованный на этапе предварительной оценки заявки.

##### **5) Обработка заявок типов «Тип 1» и «Тип 2»**

Ответственный специалист Исполнителя принимает к рассмотрению и проводит полный анализ требуемых изменений, степень их влияния на типовые бизнес-процессы, а также целесообразность и информационную безопасность системы.

Реализация заявок указанных типов, связанная с внесением изменений в конфигурацию АСДОБ, в рамках договора № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г. не производится.

##### **6) Обработка заявок типов «Тип 3», «Тип 4» и «Тип 5»**

Ответственный специалист Исполнителя разрабатывает ответ на полученную заявку в течение указанного срока исполнения. После исполнения готовый ответ отправляется Заказчику.

##### **7) Прием результата работ**

Ответственные специалисты Заказчика принимают участие в функциональном тестировании конфигурации и обеспечивают контроль обновления документации.

Срок проведения тестирования конфигурации не более 5 рабочих дней. При необходимости по результатам тестирования оформляется протокол тестирования ответственными специалистами Заказчика. Ответственные специалисты Заказчика и Исполнителя обеспечивают согласование результатов приема выполненных работ в срок не более **5 рабочих дней** с момента поступления протоколов тестирования на согласование.

## 5. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ И КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 5.1 Время разрешения обращений в рамках оказания услуг по информационно-технологическому сопровождению

Под временем первой реакции подразумевается подтверждение, со стороны сотрудников службы сопровождения, факта получения обращения.

Под временем разрешения обращений подразумевается чистое время решения задачи/устранения проблемы, без учета времени ожидания ответа от инициатора обращения в случае необходимости уточнения постановки задачи.

Обращение (уровень критичности)	Описание ситуации	Время первой реакции	Время разрешения
<b>Инциденты/проблемы</b>			
Уровень 1 Критическая ошибка	Ситуация, при которой ПО не может выполнять ни одну из своих документированных функций.	В течение 30 минут с момента регистрации обращения.	До 1 рабочего дня
Уровень 2 Серьезная ошибка	Ситуация, при которой ПО в целом работоспособно, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.	В течение трех рабочих часов с момента регистрации обращения.	До 2 рабочих дней
Уровень 3 Ошибка	Ситуация, при которой ПО в целом работоспособно, но одна (или несколько) из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а также, если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или в иных информационных материалах по функционалу ПО.	В течение пяти рабочих часов с момента регистрации обращения.	До 4 рабочих дней
Уровень 4 Предложение о	Ситуация, при которой ПО выполняет свои документированные функции,	В течение восьми рабочих часов с момента	До 5 рабочих дней. В течение этого периода

Обращение (уровень критичности)	Описание ситуации	Время первой реакции	Время разрешения
развитии	но пользователь описывает отклонение от общепринятых стандартов.	регистрации обращения.	проводится оценка пожелания и принимается решение о целесообразности и сроках реализации.
<b>Запросы на изменение</b>			
Запрос на изменение	Ситуация, при которой ПО выполняет свои документированные функции, но Заказчик высказывает разумные предложения по улучшению потребительских качеств ПО.	В течение восьми рабочих часов с момента регистрации обращения.	До 45 рабочих дней.
<b>Оказание Информационно-технологических услуг</b>			
Обращение за консультацией	Ситуация, при которой ПО выполняет свои документированные функции, но у Заказчика возникает консультационный вопрос по технической или методологической части работы ПО.	В течение двух рабочих часов с момента регистрации обращения.	В течение 8 рабочих часов с момента регистрации обращения.
<b>Запросы на обслуживание</b>			
Обращение за обслуживанием	Ситуация, при которой у Заказчика возникает необходимость в совершении действия, направленного на решение типовой задачи типовым образом. Например, смена пароля, подключение к базе данных, установка АСДОБ на рабочем месте и т.п.	В течение двух рабочих часов с момента регистрации обращения.	В течение 4 рабочих часов с момента регистрации обращения.

## 5.2 Доступность ПО и ресурсов службы сопровождения

Классификация типов простоев ПО: плановые, аварийные и нарушения в работе сервисов.

### Плановые простои

Эксплуатация ПО ни одним из пользователей не возможна. Плановые простои вызваны необходимостью наращивания мощностей, изменением программного обеспечения или исправлением известных проблем. Плановые простои носят характер

регламентных работ, и Исполнитель уведомляет о них Заказчика в соответствии с регламентом.

#### **Аварийные простои**

Соответствуют Уровню 1 «Критическая ошибка» классификации инцидентов. Эксплуатация ПО одним или несколькими пользователями не возможна. Аварийные простои происходят в случаях, когда необходимо остановить работу ПО, для решения проблемы, приводящей к нарушению в работе сервиса.

#### **Нарушение в работе сервиса**

Эксплуатация ПО одним или несколькими пользователями возможна с низким уровнем качества. Нарушение в работе сервиса происходит, когда какая-либо из подсистем отключается или работает некорректно и вызывает нерегулярные сбои или проблемы с доступом к ней.

#### **Доступность ресурсов службы поддержки**

<b>Ресурсы</b>	<b>Описание</b>	<b>График доступности</b>
Специалисты службы сопровождения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прием заявок и консультации пользователей по телефону, посредством службы мгновенных интернет-сообщений;</li> <li>• Внесение изменений в функционал;</li> <li>• Обновление ПО;</li> <li>• Информационная поддержка.</li> </ul>	<p>Рабочие дни/часы по Московскому (GMT+3) времени (с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00, перерыв с 13.00 до 14.00).</p> <p>Кроме выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации.</p>
ftp-сервер	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступ к новым версиям (релизам) Системы;</li> <li>• Доступа к обновленной документации;</li> <li>• Файлообменный сервис</li> </ul>	<p>Круглосуточно, ежедневно.</p> <p>Допустимое время простоя в течение срока действия договора – не более 16 часов, единовременно не более 8 часов.</p>
Почтовая служба	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регистрация обращений, полученных по электронной почте</li> </ul>	<p>Круглосуточно, ежедневно.</p> <p>Допустимое время простоя в течение срока действия договора – не более 16 часов, единовременно не более 8 часов.</p>

### **5.3 Нормативы трудозатрат по оказанию Информационно-технологических услуг**

При оценке плановых трудозатрат по обращениям пользователей в службу информационной и технической поддержки за получением IT-консультаций (заявка с типом: «Тип 4») применяются следующие нормативы:

<b>Вид обращения</b>	<b>Норма, чел./час.</b>
Обращение, имеющее готовый ответ в базе знаний.	0,2
Обращение, требующее формулировки ответа на	от 0,3

основании пользовательской документации или методологических материалов проекта.	
Обращение, требующее формулировки ответа специалистом службы сопровождения, не имеющего аналога в базе знаний.	0,8
Повторное обращение Заказчика, получившего ранее консультацию службы сопровождения, требующее дополнительной подробной консультации (подготовки инструкций, описание решений проблемы, включая подготовку скрин-шотов и схем).	16
Обращение, формулировка которого требует уточнения у Заказчик для возможности его решения.	1,7
Обращение, подготовка ответа на которое требует уточнения у методологов проекта.	от 2
Обращение, требующее анализа информационных материалов, предоставленных пользователями.	3 – 6
Обращение, требующее анализа информационной базы, доступ к которой предоставлен Исполнителю в виде выгрузки или терминального подключения.	3 – 7
Подготовка уведомления Заказчику в случае отклонения заявки Исполнителем (анализ причины отклонения, подготовка уведомления с описанием причины отклонения, отправка ответа).	0,3

## 6. НАЗНАЧЕННЫЕ ОТВЕТСТВЕННЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ И КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА СТОРОН

### от Заказчика

Начальник отдела информационных технологий и связи		
Екимов Кирилл Валерьевич	<a href="mailto:it@penzaoblgaz.ru">it@penzaoblgaz.ru</a>	8(8412) 55-14-74

### от Исполнителя

Руководитель проекта «Документооборот»		
Жеронкин Максим Борисович	<a href="mailto:m.zheronkin@spb.audit-nt.ru">m.zheronkin@spb.audit-nt.ru</a>	8 (812) 363-19-17 доб. 140
Сотрудники проекта «Документооборот»		
Ромашина Екатерина Олеговна	<a href="mailto:e.romashina@spb.audit-nt.ru">e.romashina@spb.audit-nt.ru</a>	8 (812) 363-19-17 доб. 104
Мелентьев Александр Алексеевич	<a href="mailto:a.melentiev@spb.audit-nt.ru">a.melentiev@spb.audit-nt.ru</a>	8 (812) 363-19-17 доб. 175