

ДОГОВОР № _____

г. _____

«__» _____ 20__ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____ ООО «Газэнергоинформ» _____, действующей(его) на основании доверенности № ___ от «__» _____ 20__ г., с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые в дальнейшем совместно и по отдельности «Стороны» и «Сторона» соответственно, по итогам проведения закупки _____ (предмет закупки), (протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.) заключили настоящий договор (далее - Договор) о нижеследующем.

Общие положения

ООО «Газэнергоинформ» действует от имени и в интересах Заказчика на основании агентского договора № ___ от «__» _____ 20__ г. Права и обязанности по настоящему Договору возникают непосредственно у Заказчика.

1. Термины и определения

Авария	Повреждение или отказ ПО и/или оборудования, требующие выполнения комплекса операций по восстановлению исправности или работоспособности изделий и восстановлению ресурсов изделий или их составных частей.
Ошибка	Поведение информационной системы, выражающееся в ее несоответствии технической документации, заявленным производителем функциям и/или очевидным законам (математическим, физическим, лингвистическим, юридическим)
Версия (<i>англ. «version»</i>)	Идентифицированный экземпляр составной части [ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010]
Дефект	Каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям [ГОСТ 15467-79]
Релиз (выпуск, <i>англ. «release»</i>)	Конкретная версия элемента конфигурации, которая становится доступной для специфической цели [ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010]
ПО	Программное обеспечение «ИУС ГАЗ»
Переконфигурирование ПО	Деятельность по изменению базовой линии конфигурации ПО [ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288 — 2005]
Повреждение	Событие, заключающееся в нарушении исправного состояния объекта при сохранении работоспособного состояния [ГОСТ 27.002-89]
Отказ	Событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния объекта [ГОСТ 27.002-89]
Исправное состояние	Состояние объекта, при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации [ГОСТ 27.002-89]
Неисправное состояние	Состояние объекта, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации [ГОСТ 27.002-89]
Работоспособное состояние	Состояние объекта, при котором значения всех параметров, характеризующих способность выполнять заданные функции,

	соответствуют требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации [ГОСТ 27.002-89]
Неработоспособное состояние	Состояние объекта, при котором значение хотя бы одного параметра, характеризующего способность выполнять заданные функции не соответствует требованиям нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации. Примечание. Для сложных объектов возможно деление их неработоспособных состояний. При этом из множества неработоспособных состояний выделяют частично неработоспособные состояния при которых объект способен частично выполнять требуемые функции [ГОСТ 27.002-89]
Сбой	Самоустраняющийся отказ или однократный отказ, устраняемый незначительным вмешательством оператора [ГОСТ 27.002-89]
Эксплуатационная документация	Перечень документов, принадлежащих к эксплуатационной документации в соответствии с ГОСТ 34.201-89 и разрабатываемых на стадии «Рабочая документация».

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель обязуется оказать услуги по информационно-технологическому сопровождению программного обеспечения «ИУС-ГАЗ» (далее - Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

2.2. Полный перечень Услуг по информационно-технологическому сопровождению программного обеспечения «ИУС-ГАЗ» (далее – ПО) и параметры Услуг, оказываемых Исполнителем, приведены в Приложении № 1 к настоящему Договору. Перечень подсистем ПО, обслуживание которых обеспечивает Исполнитель в рамках настоящего Договора, указан в Приложении № 2 к настоящему Договору. Порядок предоставления Услуг и необходимые для оказания Услуг информационные ресурсы определены в Регламенте информационно-технологического сопровождения «ИУС-ГАЗ» (Приложение № 4 к Договору).

3. Права интеллектуальной собственности

3.1. Стороны договорились о том, что Исполнителю принадлежат исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности, полученные в результате оказания услуг по настоящему договору.

4. Порядок сдачи-приемки Услуг

4.1. Сдача-приёмка оказанных Исполнителем согласно п. 2.2 Договора Услуг производится ежемесячно в следующем порядке:

4.1.1. В течение первых 5 (пяти) календарных дней месяца, следующего за отчетным, Исполнитель предоставляет Заказчику акт об оказании Услуг (далее – Акт) за отчетный период, оформленный по форме, указанной в Приложении № 3 к Договору. Заказчик не позднее 5 (Пяти) календарных дней с даты получения Акта либо подписывает полученный Акт, либо в тот же срок направляет Исполнителю официальное письмо с указанием причин отказа от подписания данного Акта (мотивированный отказ).

4.1.2. В случае, если по истечении срока подписания Акта, указанного в п. 4.1.1 Договора, Заказчик не подписал Акт и не предоставил мотивированный отказ, то считается, что Заказчик принял оказанные услуги в полном объеме и без замечаний.

4.1.3. В случае предоставления Заказчиком мотивированного отказа от утверждения Акта Исполнитель в течение 5 (Пяти) календарных дней составляет протокол разногласий по Акту, в котором перечисляются конкретные недостатки и нарушения условий

настоящего Договора и/или Регламента информационно-технологического сопровождения ПО (далее - Протокол разногласий). В случаях, когда это возможно, в Протоколе указываются сроки устранения выявленных недостатков Исполнителем (далее - Протокол разногласий). Недостатки устраняются за счет Исполнителя при наличии вины Исполнителя. В случае не предоставления Исполнителем Протокола разногласий в указанные сроки, считается, что Исполнитель принял мотивированный отказ от подписания акта.

4.1.4. Если Стороны не могут прийти к соглашению и подписать Протокол разногласий по Акту в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения Исполнителем письменного мотивированного отказа Заказчика, то данный вопрос решается в соответствии с положениями раздела 7 Договора «Порядок рассмотрения споров».

4.1.5. На основании подписанного Акта, в т.ч. в порядке п. 4.1.2 Договора, Исполнитель направляет Заказчику счет на оплату и счет-фактуру за отчетный период.

5. Стоимость Услуг и порядок оплаты

5.1. Общая стоимость оказываемых Исполнителем Услуг, предусмотренных п. 2.2. Договора, за весь период действия настоящего Договора, составляет _____ руб. __ копеек, в том числе НДС 18% _____ (_____) рублей __ копеек.

5.2. Стоимость оказываемых Исполнителем Услуг, предусмотренных п. 2.2. Договора, в месяц составляет _____ (_____) рублей __ копеек, в том числе НДС 18% _____ (_____) рублей __ копеек.

5.3. Оплата Заказчиком оказанных Исполнителем Услуг осуществляется в течение 5 (Пяти) дней с момента получения Заказчиком счетов на оплату.

5.4. Все расчёты по Договору производятся в безналичной форме в российских рублях.

5.5. Обязательства Заказчика по оплате Услуг считаются исполненными с момента поступления денежных средств на счет Исполнителя.

6. Обязательства и ответственность Сторон

6.1. Процесс подачи и рассмотрения запросов на информационно-технологическое сопровождение, допустимое время реакции на запрос в зависимости от его категории и приоритета определены в Регламенте информационно-технологического сопровождения ПО (Приложение № 4 к настоящему Договору).

6.2. До заключения настоящего Договора Заказчик приобретает неисключительные права использования на ПО, указанное в Приложении №2 к настоящему Договору, и на инфраструктурное ПО.

6.3. Заказчик обеспечивает работоспособность вычислительного комплекса Заказчика, на котором функционирует ПО, и каналов связи.

6.4. Обеспечение функционирования инфраструктурного программного обеспечения (в т.ч. операционной системы Microsoft Windows, СУБД (Oracle, Microsoft SQL Server)) является ответственностью Заказчика. Настройка инфраструктурного программного обеспечения выполняется Заказчиком в соответствии с требованиями и методиками, изложенными в эксплуатационной документации к ПО. Заказчик вправе устанавливать на серверном оборудовании дополнительное общесистемное и сервисное программное обеспечение без согласования с Исполнителем в случае, если дополнительно устанавливаемое программное обеспечение не затрагивает работу сопровождаемого ПО и не требует для своей работы значительных ресурсов сервера.

6.5. Проведение Заказчиком обновления инфраструктурного ПО должно проводиться по согласованию с ответственным представителем Исполнителя.

6.6. После подписания договора:

6.6.1. Заказчик в течение 3 дней предоставляет список сотрудников, ответственных за эксплуатацию ПО. Список включает ФИО, email и рабочий телефон сотрудников.

6.6.2. Исполнитель после получения списка ответственных сотрудников Заказчика (п.6.6.1 настоящего Договора) в течение 2 дней предоставляет им данные для авторизации на

информационных ресурсах, определенных в Регламенте информационно-технологического сопровождения ПО (Приложение № 4 к настоящему Договору).

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

6.8. Состав ПО, обслуживание которого обеспечивает Исполнитель в рамках настоящего Договора, определен в Приложении № 2 к настоящему Договору. Все последующие изменения в составе ПО должны быть предварительно согласованы обеими Сторонами.

7. Порядок рассмотрения споров

7.1. Все споры, возникающие у Сторон в ходе исполнения обязательств, предусмотренных условиями Договора, разрешаются путем переговоров.

7.2. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров, они подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения Заказчика.

8. Форс-мажорные обстоятельства

8.1. К форс-мажору относятся обстоятельства непреодолимой силы, а также другие обстоятельства, не зависящие от Сторон, возникшие после заключения Договора (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.).

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

8.3. 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 5 (пяти) дней с момента их наступления (прекращения). Факты, содержащиеся в уведомлении, должны быть подтверждены компетентным государственным органом Российской Федерации.

8.4. Если форс-мажорные обстоятельства продолжаются более двух месяцев, любая из Сторон имеет право на досрочное расторжение Договора или его части. В этом случае Стороны производят взаиморасчёты, исходя из фактически исполненных обязательств на момент расторжения Договора.

9. Конфиденциальность

9.1. Стороны обязуются обеспечить конфиденциальность сведений, касающихся предмета Договора, его условий, хода исполнения и полученных результатов в течение всего срока действия Договора и 1 (Одного) года с момента прекращения его действия.

10. Порядок внесения изменений и прочие условия

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

10.2. При оказании Услуг, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе привлекать третьих лиц по согласованию с Заказчиком. Исполнитель несет ответственность за действия третьих лиц, привлеченных им к исполнению обязательств, как за свои собственные.

10.3. Исполнитель не несёт ответственности за возможный ущерб, явившийся следствием отказа технических средств и/или программного обеспечения, произошедшего из-за несоблюдения персоналом Заказчика условий и правил эксплуатации технических средств и ПО, указанных в соответствующей эксплуатационной документации.

11. Срок действия Договора

11.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до «___» _____ 201__ года. Услуги оказываются в течение всего срока действия Договора.

12. Заключительные положения

12.1. 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.

12.2. После вступления Договора в силу все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

12.3. К настоящему Договору прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение №1 – Перечень и параметры оказываемых услуг;

Приложение №2 – Перечень подсистем ПО;

Приложение №3 – Форма акта об оказании услуг;

Приложение №4 – Регламент информационно-технологического сопровождения программного обеспечения «ИУС-ГАЗ».

13. Юридические адреса, банковские реквизиты и подписи Сторон:

От Заказчика:

_____/_____
МП

От Исполнителя:

_____/_____
МП

ПЕРЕЧЕНЬ И ПАРАМЕТРЫ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Состав и параметры предоставления услуг, оказываемых в рамках настоящего договора, приведены в Таблице 1 «Состав и параметры предоставления услуг».

В таблице 1 для графика предоставления услуг приняты следующие условные обозначения:

24x7	Услуга предоставляется круглосуточно, 7 дней в неделю (включая праздничные дни)
8x5	Услуга предоставляется в рабочее время (8 часов, с 10:00 по 18:00, время московское), в будние дни (5 дней в неделю, за исключением праздничных дней).

Рабочие дни и часы определяются в соответствии с производственным календарем РФ на текущий календарный год.

Таблица 1 «Состав и параметры предоставления услуг»

№ п/п	Вид Услуг	Описание состава представляемых Услуг	График предоставления услуг	Максимальный срок и порядок обслуживания запросов
1	2	3	4	5
1.	Информационные услуги	1. Прием и регистрация запросов на оказание Услуг от служб эксплуатации Заказчика. Ответы на фиксированный набор актуализируемых типовых запросов непосредственно при обращении.	24x7	Постоянно
		2. Контроль исполнения запросов на оказание Услуг.	8x5	Постоянно
		3. Предоставление не более чем один раз в месяц в бумажном виде отчетов об оказанных услугах и статусе зарегистрированных запросов (для формирования актов).	---	1 раз в месяц
		4. Предоставление материалов об изменениях в ПО, обнаруженных проблемах и методах их устранения. Описание внесенных в релиз изменений оформляется в табличной форме и представляется в файле описания релиза. Вместе с описанием релиза поставляется обновление существующей эксплуатационной документации.	8x5	Постоянно по мере появления новых материалов

2.	Консультационные услуги	1. Консультации по работе с ПО (по телефону и e-mail). 2. Консультации по методологическим вопросам использования ПО (по телефону и e-mail).	8x5	Постоянно
		3. Консультации по работе с ПО с выездом специалистов Исполнителя к Заказчику (в случае необходимости). Продолжительность консультаций на территории Заказчика не более 3-х рабочих дней.	8x5	Не чаще 1 раза в год
3.	Аналитические услуги	1. При наличии VPN-доступа: анализ конфигурационных файлов, используемых службами эксплуатации Заказчика, а также файлов журналов работы ПО. Конфигурационные файлы анализируются на целостность и взаимную совместимость. На основании файлов журналов работы ПО проводится анализ на наличие ошибок и предупреждений. По результатам анализа специалисты Заказчика информируются об ошибках конфигурации, при наличии таковых. Результаты используются для принятия решений по оптимальной конфигурации ПО.	8x5	По запросу, срок выполнения не более 7 дней
		2. При наличии VPN: проведение по запросам служб эксплуатации Заказчика аналитических исследований по функционированию ПО с предоставлением отчетов. Услуга включает (в том числе): - аналитические отчеты по использованию аппаратных ресурсов за заданный период (средняя и пиковая нагрузка на процессоры, оперативную память, дисковую подсистему, сеть и т.п.); - выявление причин при возникновении нештатных нагрузок.	8x5	По запросу, срок выполнения не более 1 месяца
		3. Контроль функционирования ПО при наличии VPN-доступа к ПО. Услуга включает круглосуточный контроль работы	24x7	Постоянно

		ПО, диагностику сбоев, аварий и отказов, а также критических ситуаций, которые могут привести к отказам и авариям. При возникновении аварий и отказов оператор в обязательном порядке фиксирует их (создает соответствующие запросы). Способы регистрации, уведомлений и сроки реакции определены в Приложении 4 к Договору на информационно-технологическое сопровождение		
		4. Анализ выполненных заявок, подготовка на его основе технологических инструкций по способам эксплуатации ПО. Передача подготовленных документов Заказчику.	8x5	Постоянно
4.	Услуги по адаптации программного обеспечения	1. Переконфигурирование ПО под требования изменившихся технологических процессов и/или технических средств описанных в рабочей документации, в частности: - изменение конфигурации адаптеров информационного обмена с внешними системами; - изменение объема информационного обмена с внешними системами; - изменение сценариев обработки данных при информационном обмене; - изменение настроек обработки и передачи данных при изменении технических средств.	8x5	В зависимости от содержания запроса, но не более 1 месяца.
		2. Переконфигурирование ПО под требования изменившихся организационной структуры и/или бизнес-процессов, описанных в рабочей документации, в частности: - изменение справочников; - изменение направлений передачи данных при изменении бизнес-процессов; - изменение конфигураций событий; - изменение конфигураций АРМ (в том числе корректировка функций для существующих ролей и	8x5	В зависимости от содержания запроса, но не более 1 месяца.

		создание новых ролей) в рамках конфигурационных возможностей системы.		
5.	Устранение ошибок	<p>1. Устранение ошибок в ПО, обнаруженных специалистами Заказчика по истечении срока гарантийного обслуживания (определенного в лицензионных договорах и/или договоре на внедрение ПО), а также специалистами Исполнителя в период оказания Заказчику Услуг.</p> <p>2. Передача Заказчику обновлений ПО и документации по результатам устранения ошибок.</p> <p>3. Информирование Заказчика о проведенной работе по устранению ошибок и подтверждении результата. Предоставление Заказчику материалов об изменениях в ПО сделанных в рамках проведенных работ. Перечень устраненных в релизе ошибок оформляется в табличной форме и предоставляется в файле описания релиза. Вместе с описанием релиза поставляется скорректированная эксплуатационная документация.</p>	8x5	<p>Не более 7 дней</p> <p>В соответствии с графиком обновлений, согласуемом Сторонами дополнительно</p>
6.	Устранение аварийных ситуаций	Восстановление функционирования ПО, в случае аварийного прекращения его функционирования.	24x7	6 часов
7.	Предоставление новых релизов ПО	<p>1. Предоставление Заказчику новых версий и релизов ПО (за исключением случаев предоставления новых версий и релизов, разработанных с целью устранения ошибок (п.5 настоящего Приложения)).</p> <p>2. Предоставление Заказчику обновлений существующей эксплуатационной документации к новым версиям и релизам ПО, а так же инструкций и рекомендаций по замене старых версий ПО на новые.</p>		<p>В соответствии с графиком, согласуемом Сторонами дополнительно. Обновленная документация предоставляется одновременно с выходом новой версии/релиза, кроме специальных</p>

		<p>3. Предоставление материалов об изменениях в ПО. Описание внесенных в новый релиз изменений оформляется в табличной форме и представляется в файле описания релиза.</p>		<p>случаев срочного выпуска релизов с целью устранения выявленных ошибок.</p>
--	--	---	--	---

В целях контроля количества и состава оказанных услуг, запросы на оказание услуг создаются для всех видов услуг. При необходимости (например, для фиксации аварийной ситуации), запросы создаются сотрудниками Исполнителя.

От Заказчика:

От Исполнителя:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

ПЕРЕЧЕНЬ ПОДСИСТЕМ ПО

№ п/п	Наименование подсистемы (/модуля) ПО	Ед.изм ерения	Кол-во единиц	Адрес месторасположения	Примечание
1.					
2.					
3.					
4.					
...					

От Заказчика:

_____ / _____ /

От Исполнителя:

_____ / _____ /

начало формы

Акт об оказании услуг № _____

г. _____

« _____ » _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Заказчика в лице

действующего на основании _____ с одной стороны, и
представитель Исполнителя в лице _____

действующего на основании _____, с другой стороны,
составили и подписали настоящий Акт об оказании Услуг по Договору № _____
от __.__.20__ о нижеследующем:

1. В соответствии с условиями Договора Исполнитель за период с _____ по _____ оказал услуги по информационно-технологическому сопровождению программного обеспечения «ИУС-ГАЗ», а Заказчик принял оказанные услуги. Список оказанных услуг определен в приложении № 1 к настоящему Акту.
2. Стоимость услуг, оказанных в соответствии с п. 2.1. Договора, составляет (_____) рублей ____ копеек, в том числе НДС 18 (_____) рублей ____ копеек.
3. Услуги оказаны в полном объеме и удовлетворяют условиям Договора.
4. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

От Заказчика:

_____ / _____ /

От Исполнителя:

_____ / _____ /

Отчет об оказании услуг по договору _____
за период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

1. Услуги на основании запросов Заказчика:

№	Категория запроса (в соответствии с таблицей 2 Регламента - приложения № 4 к Договору)	№ запроса	Краткое название	Автор запроса	Дата/время подачи запроса	Дата/время последнего изменения статуса	Приоритет	Статус (на дату формировани я отчета)
1								
2								
3								
...								

Итого, на дату формирования отчета:

Категория запроса (в соответствии с таблицей 2 Регламента - Приложения № 4 к Договору)	Принято запросов	Закрото запросов (включая открытые ранее, в предыдущих периодах)	Открыто запросов	Количество и % закрытых (от общего кол-во закрытых) в соответствии с условиями Договора
Итого				

2. Прочие услуги, выполняемые в соответствии с условиями договора:

От Заказчика:

_____ / _____ /

От Исполнителя:

_____ / _____ /

конец формы

От Заказчика:

_____ / _____ /

От Исполнителя:

_____ / _____ /

РЕГЛАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ИУС-ГАЗ»

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ

АРМ	Автоматизированное рабочее место
ИУС-ГАЗ	Информационная система для автоматизации задач диспетчерского управления
МРГ	ООО «Газпром межрегионгаз»
ПиМИ	Программа и методика испытаний
ПО	Программное обеспечение

1. Назначение и область применения документа

Регламент описывает правила обработки запросов в рамках услуг на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ».

Целями Регламента в данной редакции являются:

1. определение порядка подачи запросов на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ»;
2. определение функций и режима работы службы информационно-технологического сопровождения ПО «ИУС-ГАЗ»;
3. определение порядка регистрации и обработки запросов на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ».

Регламент является единым и обязательным для исполнения сотрудниками Сторон и действует до момента завершения действия текущего и подписания нового договора на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ».

За контроль соблюдения настоящего Регламента и организацию работ, предусмотренных настоящим Регламентом отвечают руководители соответствующих групп и служб организаций.

2. Термины и определения

Термин	Определение
Группа эксплуатации ПО	Группа специалистов эксплуатирующей организации, ответственных за: <ul style="list-style-type: none">○ текущую эксплуатацию ПО, находящегося в зоне ответственности данной эксплуатирующей организации, в объеме, регламентированном эксплуатационной документацией и настоящим Регламентом;○ первичный анализ и формализацию запросов Пользователей на информационно-технологическое сопровождение ПО.
Пользователь	Сотрудник Заказчика, использующий ПО «ИУС-ГАЗ» для выполнения своих должностных обязанностей
Запрос	Формализованное обращение Пользователя в Службу информационно-технологического сопровождения. Синоним – заявка
Обращение в Службу информационно-технологического	Подача запроса способами, определенными настоящим Регламентом

Термин	Определение
сопровождения	
Ответственный представитель Заказчика	Сотрудник Заказчика, ответственный за первичный анализ и формализацию запросов Пользователей на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ»
Служба информационно-технологического сопровождения	Функциональная роль группы специалистов сервисной организации, ответственных за выполнение запросов на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ»
Категория запроса	Аналитический признак запроса, определяющий порядок и состав работ Службы информационно-технологического сопровождения.
Приоритет запроса	Аналитический признак запроса, определяющий временные параметры его обработки и выполнения

3. Информационные ресурсы, предоставляемые Исполнителем

В целях оказания услуг Исполнитель предоставляет следующие информационные ресурсы (Таблица № 1):

Таблица 1 Информационные ресурсы Исполнителя

№	Тип	Реквизит доступа	Назначение	Доступность	Максимальное суммарное время недоступности в год.
1	Телефон	+7 _____	Прием запросов, оказание консультаций	8x5	4 часа
2	Электронная почта	@	Прием запросов	24x7	
3	Факс	+7 _____	Прием запросов (в т.ч. дополнительные материалы)_	24x7	4 часа
4	Web-портал	http://.....ru	- Прием, регистрация запросов (в т.ч. дополнительные материалы); - Информирование о статусе запросов, отчеты; - Формирование выборок за заданный период в разрезах: статус, приоритет, вид услуги, категория, заказчик (РГК); - Аутентификация и авторизация. Ограничение видимости заявок для РГК (только	24x7	24 часа

			собственные запросы); - Информация о месте хранения документации и дистрибутивов релизов ПО.		
5	Сервер обмена данными(ftp-сервер илиwebdav-сервер)	ftp:// http://.....r u	Релизы ПО, документация, дополнительные материалы,	24x7	24 часа

В случае изменения указанных контактных данных (реквизитов доступа) Исполнитель направляет Заказчику официальное письмо с указанием актуальной информации.

4. Порядок подачи запросов на информационно-технологическое сопровождение

Запросы на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ» направляются Исполнителю Ответственным представителем Заказчика.

Запросы, направленные Исполнителю непосредственно Пользователями системы, отклоняются.

Перед передачей запроса на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ», Ответственный представитель Заказчика обязан убедиться в работоспособности оборудования, на котором функционирует ПО, исправности и качестве каналов связи, соответствии проекту сетевой конфигурации и конфигурации системы безопасности, доступности для ПО «ИУС-ГАЗ» системы АИС «Регионгаз», а также работоспособности системы телеметрии.

4.1. Первичный анализ на стороне заказчика

Перед подачей запроса в Службу информационно-технологического сопровождения Ответственный представитель Заказчика ПО «ИУС-ГАЗ» проводит первичный анализ возникшей ситуации, который включает в себя:

1. Поиск решения в методических и регламентных документах по соответствующей подсистеме ПО «ИУС-ГАЗ», в актуальной версии рабочей, эксплуатационной документации и в технологических инструкциях;
2. Выявление и анализ действий Пользователя, которые привели к проблеме (например, какие-либо изменения в конфигурации);
3. Производит предусмотренные в рабочей документации проверки работы системы, в т.ч. проверки системных журналов (log) для определения происхождения ошибки и ее типа.

4.2. Состав обращения на информационно-технологическое сопровождение

Обращение должно включать в себя следующую обязательную информацию, необходимую для обработки Службой информационно-технологического сопровождения:

1. Дата обращения

Ответственный представитель Заказчика указывает дату направления запроса в Службу информационно-технологического сопровождения. Проставляется автоматически при вводе заявки через web-портал.

2. Категория запроса

Различаются следующие категории запроса:

- Консультационные услуги
- Аналитические услуги
- Услуги по адаптации программного обеспечения

- Устранение ошибок
- Устранение аварийных ситуаций

Критерии отнесения запроса к определенной категории указаны в Error: Reference source not found. При вводе запроса через web-портал предоставляется возможность выбора категории запроса из списка.

Таблица 2 – Критерии отнесения запроса к определенной категории

Категория запроса	Критерии отнесения запроса к категории
Консультационные услуги	Службам эксплуатации Заказчика или пользователям Системы требуется информационная поддержка по вопросам функциональности Системы, реализованной в соответствии с проектным решением, ЧТЗ, рабочей документацией, а также архитектурных и/или концептуальных решений или ограничений Системы.
Аналитические услуги	Службам эксплуатации Заказчика или пользователям Системы требуются данные анализа конфигурации и системных журналов ПО, использования аппаратных ресурсов оборудования вычислительного комплекса Заказчика, на котором функционирует ПО.
Услуги по адаптации программного обеспечения	Служба эксплуатации Заказчика или пользователь Системы формирует предложение по усовершенствованию, изменению или расширению реализованной функциональности Системы.
Устранение ошибок	Службой эксплуатации Заказчика или пользователем Системы обнаружено поведение Системы, не соответствующее функциональности, определенной проектной, рабочей и эксплуатационной документацией.
Устранение аварийных ситуаций	Службам эксплуатации Заказчика требуется оперативное вмешательство Исполнителя по восстановлению функционирования Системы в случае аварийного прекращения ее функционирования.

3. **Приоритет запроса**

Различаются следующие приоритеты запроса:

- Блокирующий;
- Критический;
- Важный;
- Обычный.

Критерии назначения запросам приоритета приведены в таблице (Таблица № 3). При вводе запроса через web-портал предоставляется возможность выбора приоритета запроса из списка.

Таблица 3 – Критерии назначения приоритета запросам

Приоритет	Критерий назначения приоритета запросу
Блокирующий	Служба эксплуатации Заказчика или пользователь Системы не может эксплуатировать Систему в целом. Система не запускается или не функционирует в ключевых аспектах. Наблюдается существенное снижение производительности, вызывающее невозможность исполнения бизнес-процессов Заказчика.
Критический	Служба эксплуатации Заказчика или пользователь Системы не может эксплуатировать основные функции Системы. Запрос определяет критичный сбой Системы, но есть временное

	решение для работы с той или иной функцией, которое позволяет исполнить бизнес-процессы Заказчика, но существенно влияет на их качество.
Важный	Служба эксплуатации Заказчика или пользователь Системы не может эксплуатировать некоторые функции Системы, но в целом может использовать Систему для выполнения своих должностных обязанностей. Запрос определяет не критичный сбой, недокументированное поведение Системы или изменение конфигурации компонента Системы. Службой информационно-технологического сопровождения Исполнителя предложен альтернативный способ выполнения операций.
Обычный	Службе эксплуатации Заказчика или пользователю Системы требуется информационная поддержка, не оказывающая влияние на работоспособность Системы. Ошибки в документации.

4. Организация

Специалист Группы эксплуатации ПО указывает наименование эксплуатирующей организации, от имени которой он формирует заявку на информационно-технологическое сопровождение ПО «ИУС-ГАЗ». Значение подставляется автоматически при вводе запроса через web-портал.

5. ФИО

Указывается фамилия, имя и отчество специалиста Группы эксплуатации ПО, от имени которого осуществляется подача запроса. Значение подставляется автоматически при вводе запроса специалистом через web-портал (используются данные профиля пользователя, авторизованного на web-портале).

6. Телефон

Указывается контактный телефон специалиста Группы эксплуатации ПО, от имени которого подается запрос. Номер телефона будет использоваться для связи со специалистом Группы эксплуатации ПО специалистов Службы информационно-технологического сопровождения при обработке запроса. При вводе запроса через web-портал телефон подставляется автоматически (используются данные профиля пользователя); при необходимости, пользователь может указать дополнительную контактную информацию в комментарии к запросу.

7. E-mail

Указывается адрес электронной почты специалиста Группы эксплуатации ПО, от имени которого подается запрос. Адрес электронной почты будет использоваться для связи со специалистом Группы эксплуатации ПО при обработке запроса. Значение подставляется автоматически при вводе запроса через web-портал (используются данные профиля пользователя, авторизованного на web-портале).

8. Сведения об окружении. Наименование АРМа/ подсистемы/адаптера. Версия АРМ

Необходимо указать подсистему ПО «ИУС-ГАЗ», с функционированием которой связан запрос, сведения об окружении, уточняющие описание запроса, а также версию АРМа - номер релиза и сборки ПО «ИУС-ГАЗ».

9. Детальное описание запроса

В детальном описании запроса должен быть точно и грамотно сформулирован вопрос, требующий разъяснения, либо описана проблема, требующая решения. Детальное описание должно содержать развернутую информацию о поведении ПО «ИУС-ГАЗ» и последовательности действий Пользователя «ИУС-ГАЗ».

Также для конкретизации проблемы в описании запроса требуется указать примеры объектов с их идентификаторами, файлы журналов при обнаружении в них ошибок, точный и подробный сценарий воспроизведения ошибки.

10. Вложение

Для уточнения описания запроса рекомендуется приводить во вложении файлы с дополнительными материалами к запросу (скриншоты, нормативные документы, системные журналы и т.д.).

При подаче запросов возможно возникновение проблемных ситуаций с получением запросов Службой информационно-технологического сопровождения, связанных с работой интернет сервисов, интернет сети и т.п. Запрос считается принятым только в том случае, когда Ответственный представитель Заказчика получил уведомление от Исполнителя о регистрации запроса.

5. Порядок регистрации и обработки запросов

5.1. Функции Службы информационно-технологического сопровождения

Служба информационно-технологического сопровождения Исполнителя обеспечивает:

- приём и регистрация запросов;
- первичный анализ, уточнение категории и приоритета запросов;
- контроль хода выполнения работ по запросам;
- эскалацию запросов на уровень руководства в случае возникновения проблем с исполнением запросов;
- информирование Заказчика о ходе выполнения работ;
- исполнение запросов;
- информирование Заказчика по инцидентам, проблемам, работам массового характера, проводимым изменениям, технологическим работам, выпуску новых релизов ПО «ИУС-ГАЗ»;
- подготовка отчетов по запросу Заказчика с информацией по решенным заявкам, инцидентам и проделанной работе связанной с поддержкой Системы за отчетный период.

5.2. Режим работы Службы информационно-технологического сопровождения

Работа Службы информационно-технологического сопровождения осуществляется согласно Договора №_____.

Режим работы групп технических специалистов определяется индивидуально для каждой категории запроса на информационно-технологическое сопровождение, определенной в Приложении №1 к Договору №_____.

5.3. Порядок регистрации запросов на информационно-технологическое сопровождение

Регистрация запросов на информационно-технологическое сопровождение производится по факту получения посредством информационных ресурсов, указанных в п. 3 настоящего Регламента, запроса, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

5.3.1. Уведомление об успешной регистрации запроса

По факту успешной регистрации запроса на адрес электронной почты Ответственного представителя, указанный в запросе, посылается письмо с уведомлением об успешной регистрации запроса.

В теме письма приводится краткое описание запроса, а также номер, присвоенный данному запросу в информационной системе регистрации запросов Службы информационно-технологического сопровождения.

Указанный номер используется для последующей идентификации запроса.

В теле письма подтверждается регистрация запроса, и указываются основные характеристики запроса.

5.3.2. Уведомление об ошибке оформления запроса

При некорректном оформлении запроса на информационно-технологическое сопровождение, либо в случае, когда информация о запросе предоставлена неверно или в неполном объеме, на адрес электронной почты Ответственного представителя Заказчика будет выслано письмо, уточняющее недостающую информацию, и/или предоставлены рекомендации по корректному оформлению обращения.

5.4. Первичный анализ и уточнение запроса на информационно-технологическое сопровождение

Специалист Службы информационно-технологического сопровождения производит анализ всех поступивших запросов на информационно-технологическое сопровождение с целью:

- Определения сути запроса;
- Определения корректности указания специалистом Группы эксплуатации Категории и Приоритета запроса;
- Определения полноты описания проблемы (суть запроса);

В случае недостаточного для решения проблемы описания запроса на информационно-технологическое сопровождение Служба информационно-технологического сопровождения запрашивает дополнительную информацию письмом на адрес электронной почты специалиста Группы эксплуатации, указанный в запросе. В письме указывается состав и формат информации, которую требуется предоставить по запросу.

В теме письма приводится краткое описание запроса, а также номер, присвоенный данному запросу. Запрещается изменять содержимое темы письма в дальнейшей переписке по конкретному запросу.

В отдельных случаях специалист Службы информационно-технологического сопровождения может связаться со специалистом Группы эксплуатации по телефону, указанному в запросе, и запросить необходимую дополнительную информацию.

В результате первичного анализа запроса на информационно-технологическое сопровождение специалист Службы информационно-технологического сопровождения может изменить категорию и приоритет запроса.

По результатам первичного анализа специалист направляет поступивший запрос на исполнение.

5.5. Обработка и исполнение Запросов на информационно-технологическое сопровождение

5.5.1. Время ответа Службы информационно-технологического сопровождения на запрос

Время выполнения запроса зависит от приоритета запроса, сложности решаемой проблемы, необходимости внесения изменений в ПО «ИУС-ГАЗ», а также от полноты информации, предоставляемой специалистом Группы эксплуатации ПО для решения проблемы, типичности проблемы и прочих факторов.

Максимальное время ответа Службы информационно-технологического сопровождения на запрос зависит от приоритета запроса.

Зависимость времени ответа от приоритета запроса приведена в таблице (Таблица № 4).

Таблица 4 – Зависимость времени ответа Службы информационно-технологического сопровождения на запрос от приоритета запроса

Приоритет	Максимальное время ответа на запрос, часы
Блокирующий	0.5
Критический	4
Важный	8
Обычный	8

Время ответа необходимо Службе информационно-технологического сопровождения для анализа проблемы, исследования, поиска оптимального решения, подготовки консультационно-методических материалов, оценки трудоемкости проблемы.

Время ответа отсчитывается:

- с момента получения лицом, направившим запрос, уведомления о факте регистрации запроса (пункт 5.3. «Порядок регистрации запроса на информационно-технологическое сопровождение»).

Время ответа отсчитывается заново:

- с момента передачи уточнения категории и/или приоритета запроса специалистами Службы информационно-технологического сопровождения;
- с момента получения ответа Группы эксплуатации ПО на уточняющий запрос от Службы информационно-технологического сопровождения;
- с момента возобновления работ над запросом в случае несогласия Группы эксплуатации с результатами исполнения запроса;
- в случае сбоев работоспособности вычислительного комплекса Заказчика, каналов передачи данных и/или ошибок сетевой конфигурации, а также конфигурации системы безопасности, время ответа отсчитывается с момента получения Исполнителем от Заказчика уведомления об устранении указанных проблем.

5.5.2. Порядок обработки и исполнения запросов на информационно-технологическое сопровождение

После регистрации запроса специалист Службы информационно-технологического сопровождения выполняет вторичный (глубокий) анализ проблемы, проводит необходимые исследования, поиск оптимального решения, готовит консультационно-методические материалы, выполняет оценку трудоемкости работ.

Запросы анализируются в соответствии с установленным приоритетом. Наиболее приоритетные запросы обрабатываются в первую очередь.

В том случае, если для глубокого анализа проблемы требуется дополнительная информация и/или проведение дополнительных диагностических действий специалистом Группы эксплуатации, по адресу электронной почты, указанному в запросе, может быть отправлено электронное сообщение, содержащее следующую информацию:

1. дата и номер запроса;
2. наименование запроса;
3. запрос дополнительной информации и/или инструкция по выполнению необходимых диагностических действий.

В том случае, если вторичный анализ выявляет некорректность категории и приоритета запроса, специалист Службы информационно-технологического сопровождения вправе изменить категорию и/или приоритет запроса. Ответственный представитель заказчика уведомляется о таких изменениях по электронной почте с указанием номера запроса и составом произведённых изменений.

Время выполнения запроса зависит от приоритета запроса, сложности решаемой проблемы, необходимости внесения изменений в ПО, а также от полноты информации, предоставляемой Ответственным представителем заказчика для решения проблемы, типичности проблемы и так далее.

Порядок обработки различных категорий запросов представлен в таблице (Error: Reference source not found).

Таблица 5 - Порядок обработки различных категорий запросов

Категория запроса	Порядок обработки
Консультационные услуги	Для обработки запроса специалист Службы информационно-технологического сопровождения связывается с Ответственным представителем Заказчика и в зависимости от характера запроса: <ul style="list-style-type: none">• проводит консультацию или дает рекомендации по функциональности, адаптации или изменению конфигурации ПО.
Аналитические услуги	Для обработки запроса в зависимости от характера ошибки специалист Службы информационно-технологического сопровождения: <ul style="list-style-type: none">• проводит анализ конфигурации и, системных журналов ПО,

	использования аппаратных ресурсов оборудования вычислительного комплекса Заказчика, на котором функционирует ПО.
Устранение аварийных ситуаций	Для обработки запроса специалист Службы информационно-технологического сопровождения связывается с Ответственным представителем Заказчика и в зависимости от характера запроса: <ul style="list-style-type: none"> • устраняет аварийную ситуацию или проводит консультацию по устранению аварийной ситуации силами Заказчика, рекомендует методы устранения аварийной ситуации (если устранение ошибки не требует модификации ПО); • передает запрос в разработку (если устранение ошибки требует модификации программы).
Устранение ошибок	Для обработки запроса в зависимости от характера ошибки специалист Службы информационно-технологического сопровождения: <ul style="list-style-type: none"> • устраняет ошибки функционирования или рекомендует Ответственному представителю Заказчика методы устранения ошибки (если устранение ошибки не требует модификации ПО); • передает запрос в разработку (если устранение ошибки не требует модификации программы).
Услуги по адаптации программного обеспечения	Для обработки запроса в зависимости от характера ошибки специалист Службы информационно-технологического сопровождения: <ul style="list-style-type: none"> • рекомендует Ответственному представителю Заказчика методы устранения ошибки (если устранение ошибки не требует модификации ПО); • производит изменение конфигураций, настроек и сценариев обработки и передачи данных.

5.6. Завершение работы над запросом на информационно-технологическое сопровождение

По факту исполнения запроса на информационно-технологическое сопровождение специалист Службы информационно-технологического сопровождения уведомляет об этом Ответственного представителя Заказчика.

После получения электронного письма от Службы информационно-технологического сопровождения с указанием проведенных работ, инструкций по применению произведенных изменений конфигурации и/или ПО или прочих действий, специалист Группы эксплуатации выполняет все полученные инструкции и рекомендации и убеждается в получении требуемого результата.

В случае, когда выполненные действия специалиста Группы эксплуатации привели к желаемому результату, специалист Группы эксплуатации подтверждает успешное выполнение запроса.

В случае если:

1. специалист Группы эксплуатации, инициировавший запрос в Службу информационно-технологического сопровождения не согласен с результатами исполнения запроса Службой информационно-технологического сопровождения;
 2. действия специалиста Группы эксплуатации, выполненные согласно полученным рекомендациям и/или инструкциям не привели к ожидаемому результату;
 3. Пользователь не подтверждает успешность выполнения запроса на информационно-технологическое сопровождение;
- специалист Группы эксплуатации направляет в адрес Службы информационно-

технологического сопровождения письмо с необходимыми комментариями к результатам выполнения запроса. По факту получения обоснованных комментариев, работы над запросом возобновляются.

Для запросов с приоритетами «Блокирующий» и «Критический» специалист Группы эксплуатации связывается со специалистом Службы информационно-технологического сопровождения по телефону и сообщает о необходимости возобновления работ над запросом.

В случае если по истечении недели после уведомления о решении запроса от Службы информационно-технологического сопровождения специалист группы Эксплуатации не направил комментарии к результатам выполнения запроса, то считается, что запрос выполнен, и работы по нему завершены.

5.7. Предоставление отчетности

В целях контроля исполнения запросов и контроля объема фактически оказанных исполнителем услуг Исполнитель обеспечивает функционал формирования отчетов на web-портале самообслуживания.

Кроме того, 1 раз в период Исполнитель предоставляет распечатанный детальный отчет с перечнем всех заявок, которые были открыты и/или завершены в течение периода.

Отчет должен содержать перечень запросов, закрытых (выполненных или отклоненных) за отчетный период со следующими атрибутами:

- номер запроса;
- дата обращения;
- тип;
- приоритет;
- краткое описание запроса;
- статус;
- плановая дата выполнения;
- фактическая дата выполнения.

От Заказчика:

_____ / _____ /

От Исполнителя:

_____ / _____ /