

ПРАВИЛА оказания услуг (ИТ-Аутсорсинг)

(в редакции от 01.03.2022)

1. Сфера действия и регулирование.

1.1. Правила оказания услуг (ИТ-Аутсорсинг), далее по тексту именуются - «Правила», разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также в соответствии с иными действующими нормативными правовыми актами, регулирующие взаимоотношения по оказанию услуг между Заказчиком и Исполнителем.

1.2. Правила, установленные Исполнителем, являются неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг (ИТ-Аутсорсинг) и принимаются Заказчиком путём присоединения к предложенным Правилам в целом.

1.3. Правила, а также предложения об их изменении (оферта) размещаются на сайте Исполнителя, а также в офисе Исполнителя и местах работы с Заказчиками.

1.4. Условия Правил не распространяются на отношения сторон по вопросам, связанным с приобретением и ремонтом оборудования, а также услугам связи.

1.5. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия оказания услуг, чем те, которые предусмотрены Правилами, Стороны руководствуются условиями, установленными отдельным соглашением.

2. Право на оказание услуг и применимость договора.

2.1. Оборудование является объектом регулирования договора, если оно:

- указано в Приложении № 1 к договору;
- не имеет механических или иных повреждений, делающих это оборудование неремонтопригодным, и Заказчик в отношении него соблюдает установленные производителем правила хранения и эксплуатации;
- не попадает под какие-либо ограничения, указанные в договоре и Правилами;

2.2. Программное обеспечение является объектом регулирования договора, если оно:

- входит в состав базового программного обеспечения либо отдельно и указано в приложении № 1 к договору;
- лицензировано (законное);
- совместимо с одной из операционных систем Windows либо является операционной системой Windows. В данном пункте допускаются исключения. Такие исключения обязательно должны быть указаны в Приложении № 1 к договору;
- используется в соответствии с рекомендациями правообладателя;
- имеет поддержку у производителя;
- не попадает под какие-либо другие ограничения, указанные в договоре и Правилами.

2.3. Любое программное обеспечение, отличное от входящего в стандартное рабочее место, все серверные операционные системы и их службы и/или роли, а также установленное на них программное обеспечение, подлежащее обслуживанию, должны быть указаны в Приложении № 1 к договору.

3. Понятия и определения.

Администрирование (сервисное обслуживание, услуга) – профилактические и иные услуги (работы), выполняемые Исполнителем в целях поддержания и восстановления работоспособности IT-инфраструктуры Заказчика. Администрирование базируется на использовании информационных технологий и поддерживает IT-процессы и/или бизнес-процессы Заказчика.

Инцидент - событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы IT-инфраструктуры. Инцидентом также считается запрос на обслуживание. В последнем случае инцидент не является следствием сбоя работы IT-инфраструктуры.

Информационная система или IT-инфраструктура – набор связанных элементов, включающих в себя программное обеспечение и технические средства, приложения, документацию и процессы Заказчика, обеспечивающих технологический цикл работы организации Заказчика.

Программное обеспечение (ПО) – программы ЭВМ, входящее в состав IT-инфраструктуры Заказчика, необходимое для работы технических средств и системы в целом.

Сбой системы – ситуация, возникающая в процессе эксплуатации системы, при которой нарушается исправное функционирование и работоспособность системы, в результате которой может произойти полная потеря функциональности системы и как следствие препятствует нормальной работе Заказчика.

Технические средства или оборудование – вычислительная техника и периферийные устройства, входящие в состав IT-инфраструктуры Заказчика. Периферийные устройства - устройства ввода и вывода информации, не входящие в состав системного блока.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых Исполнитель предлагает Заказчику пользоваться одной либо несколькими услугами.

4. Предмет договора.

4.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать комплекс услуг по администрированию информационной системы Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить оказанные услуги.

4.2. Перечень программного обеспечения и оборудования, принятого Исполнителем на администрирование, указан в Приложении № 1 к договору.

5. Постановка и прекращение оказания услуг в отношении оборудования.

5.1. При постановке на администрирование, оборудование должно быть полностью исправно, а программное обеспечение лицензировано.

5.2. В течение 5 (пяти) дней с даты подписания договора Заказчик обязан предоставить Исполнителю всю необходимую для оказания услуг информацию о IT-инфраструктуре, подлежащей администрированию в рамках договора.

5.3. После подписания договора, представители Сторон проводят инвентаризацию оборудования, т.е. проверяют состав, состояние и серийные номера оборудования и его компонентов, а также сохраняют файлы конфигурации оборудования. Если при проведении инвентаризации обнаруживается неисправное оборудование, то Исполнитель вправе принять решение не принимать это оборудование на администрирование до устранения причин, вызвавших это решение. После завершения инвентаризации по её результату могут вноситься соответствующие изменения в Приложение № 1 к договору.

5.4. Если в период действия договора устанавливается дополнительное оборудование, то в отношении него также должна быть проведена процедура постановки оборудования на администрирование и его инвентаризация.

5.5. Если в течение действия договора обнаруживаются факты, нарушающие требования, изложенные в разделе 2, то Исполнитель приостанавливает оказание услуг в отношении

оборудования, которого эти факты касаются. Оказание услуг может быть возобновлено после принятия Сторонами решения о необходимых действиях и их выполнения для возобновления администрирования.

5.6. Если Исполнитель принял решение не продолжать оказание услуг в отношении какого-либо оборудования, то он обязан уведомить Заказчика о необходимости внесения изменений в Приложение № 1 к договору.

5.7. Если в оборудовании, переданном Исполнителю для восстановления работоспособности, обнаруживаются механические повреждения, исключающие возможность восстановления, то Исполнитель вправе принять решение приостановить администрирование этого оборудования и поставить вопрос о снятии его с администрирования и внесении изменений в Приложение № 1 к договору.

6. Стоимость услуг, порядок расчётов.

6.1. Стоимость услуг и порядок расчётов.

6.1.1. Стоимость услуг указана в договоре и определяется в зависимости от выбранного Заказчиком Тарифного плана.

6.1.2. Заказчик оплачивает услуги в авансовом порядке путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя до десятого рабочего дня каждого месяца. Заказчик оплачивает услуги с учётом НДС строго в той сумме, которая установлена в договоре и указана в счёте. Заказчик оплачивает услуги по каждому отдельному счёту отдельным платёжным поручением. В платёжных документах обязательно должны быть указаны реквизиты договора, в соответствии с которыми оплачивается услуга, а также номер и дата счёта. В случае ошибки или неправильного оформления платёжного поручения, для идентификации платежа, Заказчик обязан направить Исполнителю письменное подтверждение назначения платежа, подписанное руководителем или главным бухгалтером организации и заверенное печатью организации (при её наличии).

6.1.3. Датой исполнения обязательства Заказчика по оплате услуг является дата зачисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. При необходимости, по запросу Исполнителя, Заказчик в подтверждение надлежащего исполнения обязательства по оплате услуг предоставляет Исполнителю копию платёжного поручения с отметкой банка.

6.1.4. В случае задержки оплаты услуг Заказчиком более чем на 10 (десять) дней, Исполнитель оставляет за собой право без предварительного уведомления Заказчика приостановить оказание услуг или приостановить оказание услуг и в одностороннем порядке расторгнуть договор.

6.1.5. Оплачиваются по отдельному счёту и только при условии предварительного согласования услуг с Заказчиком:

- услуги (работы) по устранению некорректной оборудования, возникших по причине несанкционированного вмешательства сотрудников Заказчика или третьих лиц;
- услуги, оказанные в период времени, не совпадающий со временем поддержки;
- услуги (работы) не предусмотренные Тарифным планом и не включённые в Перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);
- услуги (работы) в отношении программного обеспечения и оборудования, не включённого в Приложение № 1 к договору;
- израсходованные Исполнителем комплектующие и запасные части, программное обеспечение.

6.2. Счёт и отчётные документы по услуге.

6.2.1. Исполнитель ежемесячно выставляет Заказчику счёт за услуги, оказываемые по договору, а также предоставляет универсальный передаточный документ (по форме, рекомендованной в Приложении N 1 к письму ФНС России от 21.10.2013 N ММВ-20-3/96@).

6.2.2. Счёт и универсальный передаточный документ направляются Заказчику электронной рассылкой либо доставляются Заказчику курьером, либо почтовой связью или иным образом по согласованию с Заказчиком.

6.2.3. Заказчик обязуется в течение 10 (десяти) дней с момента получения универсального передаточного документа рассмотреть его, и при отсутствии замечаний к оказываемым услугам, подписать и вернуть один экземпляр универсального передаточного документа Исполнителю. В случае неполучения Исполнителем подписанного Заказчиком универсального передаточного документа или мотивированных замечаний по оказываемым услугам в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения документа Заказчиком, услуга считается оказанной Исполнителем, в соответствии с условиями договора.

6.2.4. Утеря или неполучение Заказчиком счёта, не освобождает Заказчика от обязанности своевременной оплаты услуг, в соответствии с условиями Тарифного плана

6.3. По мере необходимости, Стороны проводят сверку взаимных расчётов за оказанные услуги. Акт сверки взаимных расчётов составляется заинтересованной стороной в двух экземплярах и подписывается уполномоченными представителями Сторон. Сторона - инициатор направляет в адрес Стороны - получателя оригиналы акта сверки взаимных расчётов почтовой связью с уведомлением. В течение 20 (двадцати) дней с момента получения акта сверки взаимных расчётов Сторона - получатель должна подписать, заверить печатью (при наличии), направить один экземпляр акта в адрес Стороны-инициатора или предоставить мотивированные возражения по поводу достоверности содержащейся в акте информации. Если в течение 30 (тридцати) дней с даты направления акта сверки взаимных расчётов Сторона - получатель не направит в адрес Стороны - инициатора, подписанный акт сверки или мотивированные возражения по поводу достоверности информации, содержащейся в акте, акт сверки взаимных расчётов считается признанным Стороной - получателем без расхождений в редакции Стороны - инициатора.

7. Обязанности сторон.

7.1. Исполнитель обязан:

7.1.1. Оказать услуги и в соответствии с Правилами оказания услуг и приложениями к нему, в объёме предусмотренным Тарифным планом;

7.1.2. Использовать доступные Исполнителю средства для предотвращения инцидентов;

7.1.3. Соблюдать требования режима на объектах Заказчика, требования пожарной безопасности, охраны труда и коммерческую тайну Заказчика;

7.1.4. Рекомендовать оборудование и программное обеспечение, основываясь на опыте работы с тем или иным производителем.

7.2. Заказчик обязан:

7.2.1. Информировать Исполнителя обо всех инцидентах;

7.2.2. Допускать к работе с оборудованием только сотрудников, прошедших подготовку по использованию данного оборудования, требуемого для выполнения ими работ, ограниченных должностными обязанностями и поручениями вышестоящего руководства;

7.2.3. Выделить штатного сотрудника, который будет оказывать помощь Исполнителю в качестве специалиста Заказчика и будет выполнять следующие функции: подавать заявки на оказание услуг, обеспечивать возможность оказания услуг, контролировать результат выполнения заявок, организовывать взаимодействие с сотрудниками Заказчика и др.;

7.2.4. Предоставлять специалистам Исполнителя полный доступ, в т. ч. удалённый, ко всему оборудованию, всю информацию и все условия, необходимые для оказания услуг;

7.2.5. Согласовывать с Исполнителем перемещения, изменения состава или функциональности оборудования;

7.2.6. Не позднее чем за 3 (три) рабочих дня уведомлять Исполнителя о датах предполагаемых перемещений, изменений состава или функциональности оборудования;

7.2.7. Не допускать самовольного вмешательства в оборудование и кабельную систему со стороны не задействованного в обслуживании оборудования персонала Заказчика, персонала сторонних организаций и прочих лиц;

7.2.8. Обеспечивать соблюдение собственными сотрудниками политики информационной безопасности и требований унификации программного обеспечения;

- 7.2.9. Согласовать факт записи телефонных разговоров при обращении к Исполнителю с любым своим сотрудником или иным лицом, которое будет звонить от имени Заказчика;
- 7.2.10. Предоставлять Исполнителю лицензионное программное обеспечение.

8. Ответственность сторон и ограничения.

8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Исполнитель несёт ответственность только за реальный ущерб, нанесённый Заказчику по вине Исполнителя.

8.2. Исполнитель не несёт ответственность за любые виды убытков, полученные Заказчиком в результате возникновения каких-либо проблем с информационной системой Заказчика, если этот убыток не вызван действиями Исполнителя.

8.3. Исполнитель не несёт ответственности за любой ущерб, причинённый Заказчику вследствие невыполнения Заказчиком предписания Исполнителя о необходимости принятия мер для предотвращения такого ущерба и в течение всего срока приостановки оказания услуг по договору, а также вследствие причин, возникших в период приостановки.

8.4. Исполнитель не несёт ответственности за работоспособность нелицензионного программного обеспечения.

8.5. Принимая решение о самостоятельной установке, адаптации и модификации программного обеспечения информационной системы, Заказчик освобождает Исполнителя от ответственности за возможную некорректность работ и последующие сбои в работе программного обеспечения.

8.6. В случае сбоев в программном обеспечении или оборудовании, вызванных ошибками, допущенными специалистами Исполнителя, Исполнитель обязан в согласованные с Заказчиком сроки за свой счёт исправить выявленные Заказчиком недостатки.

8.7. К отношениям Сторон, связанным с исполнением обязательств по договору, не подлежат применению положения ст. 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

9. Конфиденциальность и условия обработки персональных данных.

9.1. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам условия и детали договора, а также любую другую информацию, полученную в результате выполнения его условий.

9.2. Если для надлежащего выполнения условий договора Исполнителю предоставляется доступ к внутренней информации Заказчика (файлам конфигурации сетевых устройств, паролям доступа, информации, хранящейся на внутренних серверах Заказчика), то Исполнитель обязуется использовать полученную информацию только для оказания услуг по договору.

Использование полученной информации для других целей допускается только с письменного разрешения уполномоченного на то представителя Заказчика.

9.3. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации в течение 1 (одного) года после расторжения настоящего договора.

9.4. Исполнитель, соблюдая условия конфиденциальности, вправе ссылаться на Заказчика в официальных списках организаций-клиентов Исполнителя, использовать результаты работ для размещения на интернет-сайтах, выставках, а также в буклетах, журналах и пр. печатной продукции с указанием товарного знака Заказчика в отношении результатов услуг (работ).

9.5. В целях реализации договора Заказчик подтверждает своё согласие на использование, хранение, обработку персональных данных своих работников тем способом и в той мере, в которой это необходимо для исполнения условий договора. Исполнитель гарантирует конфиденциальность получаемой информации в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 и Политикой конфиденциальности Исполнителя.

9.6. В случае необходимости предоставления персональных данных правообладателю, дистрибьютору или реселлеру программного обеспечения, используемого в рамках исполнения

договора, в целях регистрации программного обеспечения на имя Заказчика, последний настоящим даёт согласие на обработку персональных данных.

10. Действие договора.

10.1. Любая из Сторон вправе в одностороннем порядке без указания причин расторгнуть договор, письменно уведомив другую Сторону за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения.

10.2. Расторжение договора не отменяет обязательств по оплате уже оказанных Исполнителем услуг с учётом понесённых разовых затрат на обеспечение возможности выполнения условий договора.

10.3. Заявки поступившие, но не выполненные до конца до даты расторжения договора подлежат выполнению после даты расторжения договора только, если они не были выполнены по причине нарушения сроков со стороны Исполнителя. Исполнитель обязан затратить на выполнение таких заявок время, не превышающее по продолжительности нарушение срока.

11. Прочие условия.

11.1. Стороны допускают использование факсимиле (факсимильное воспроизведение подписи) при ведении деловой переписки на документах справочно-информационного характера, извещениях, уведомлениях, счетах на оплату. При этом на этих документах Стороны признают одинаковую юридическую силу собственноручной подписи и факсимильной подписи уполномоченного лица.

11.2. Если стороны договора владеют квалифицированной электронной подписью, созданной с использованием средств электронной подписи на основе сертификатов ключей электронной подписи, то Стороны договора, являясь участниками электронного взаимодействия в соответствии с положениями ст. 160 ГК РФ, Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», ч. 4 ст. 11 и ст. 15 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», все документы, связанные с заключением, исполнением, изменением и расторжением настоящего договора и иные документы и информацию, в рамках настоящего договора, договорились предоставлять (выставлять, направлять, передавать, подавать) в виде электронных документов, подписанных с применением (использованием) квалифицированной электронной подписи. Стороны договора, с учётом положений ст. 6 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», признают, что информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписи, признаётся электронным документом, равнозначным документу в печатном виде, подписанному собственноручной подписью. В рамках договора термин «письменный» или «в печатном виде» обозначает запись на бумаге, подписанной уполномоченным представителем Стороны, а равно запись в электронном виде (электронный документ), подписанная электронной подписью. Стороны договора обязаны предоставлять (выставлять, направлять, передавать, подавать) электронные документы: - при наличии доступа к информационной системе - только посредством использования данной информационной системы; - при отсутствии доступа к информационной системе - с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет, а также иными способами, позволяющими передать электронные документы. Порядок использования электронной подписи в информационной системе устанавливается оператором информационной системы или соглашением между участниками электронного взаимодействия. Стороны договора, в соответствии со ст. 10 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» обязуются: - обеспечивать конфиденциальность ключей электронных подписей, в частности не допускать использование принадлежащих им ключей электронных подписей без их согласия; - уведомлять Удостоверяющий центр, выдавший сертификат ключа проверки электронной подписи и другую сторону настоящего договора о нарушении конфиденциальности ключа электронной подписи в течение не более чем одного рабочего дня со дня получения информации о таком

нарушении; - не использовать ключ электронной подписи при наличии оснований полагать, что конфиденциальность данного ключа нарушена. Подлинность электронной подписи проверяется в соответствии с подп. 9 п. 1 ст. 13 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Удостоверяющим центром по обращениям любой из сторон договора. Сторонам договора известны и понятны в рамках настоящего договора все возможные риски обмена документами, предоставляемыми в электронной форме (электронными документами), в числе которых утеря, кража, подлог, уничтожение электронных документов и другие риски.

11.3. Заказчик не должен совершать действия, направленные на привлечение специалистов Исполнителя к работе у Заказчика с переходом к Заказчику на работу, как штатным сотрудником, так и совместителем.

11.4. Во всем остальном, что касается исполнения договора и не предусмотрено в нём и Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. В случае противоречия условий Правил и условий дополнительного соглашения к договору, определяющими особенности оказания услуг, Стороны устанавливают, что приоритетное значение имеют соответствующие дополнительное соглашение к договору, определяющие особенности оказания услуг.

Приложения:

- Перечень оказываемых услуг (выполняемых работ);
- Регламент взаимодействия.

**ПЕРЕЧЕНЬ
ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ (ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ)**

1. Управление обращениями - предоставление Заказчику единой точки контакта по вопросам технической поддержки и автоматизированное управление обращениями с помощью системы Исполнителя.

2. Управление рабочими местами пользователей - выполнение работ по обеспечению и поддержке работоспособности оборудования и ПО стандартных рабочих мест конечных пользователей. В рамках услуги поддерживается базовое программное обеспечение: операционная система и набор основных программ, необходимых для работы большинству пользователей. Базовое программное обеспечение включает в себя:

- Операционная система Microsoft Windows;
- Пакет офисных программ: Microsoft Office, OpenOffice, LibreOffice, Adobe Acrobat Reader;
- Архиватор: WinZip, WinRAR, 7Zip;
- Антивирус;
- Интернет браузер: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera;
- Прочее: Adobe Flash Player, Java, Skype.

2.1. Состав работ в рамках услуги:

а) Инсталляция и первичная настройка.

- Установка операционной системы и драйверов на рабочее место;
- Установка базового программного обеспечения;
- Настройка операционной системы для работы;
- Настройка базового программного обеспечения для работы.

б) Эксплуатация и техническая поддержка.

- Решение инцидентов с операционной системой;
- Решение инцидентов с базовым программным обеспечением.

Ремонт оборудования и организация ремонта оборудования не входят в перечень услуг. Ремонт оборудования проводится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах и организуется силами Заказчика.

Установка программного обеспечения производится исключительно из дистрибутивных копий, предоставленных Заказчиком. Заказчик предупрежден о необходимости использовать только лицензионное программное обеспечение и принимает на себя ответственность за контроль соответствия количества имеющихся лицензий количеству реально установленного программного обеспечения.

3. Управление печатью и сканированием - поддержка программного обеспечения печати и сканирования.

Состав работ в рамках услуги:

а) Инсталляция и первичная настройка.

- Установка оборудования на место эксплуатации;
- Установка программного обеспечения;
- Подключение оборудования к сети и назначение сетевого адреса;
- Установка параметров печати устройства.

б) Эксплуатация и техническая поддержка.

- Настройка программного обеспечения;
- Решение инцидентов, связанных с программным обеспечением.

Ограничения: любые вопросы, связанные с аппаратным обеспечением принтера, не входят в договор. Пример: замена расходных материалов, профилактическое обслуживание и ремонт.

4. Управление антивирусной защитой

Состав работ в рамках услуги:

- а) Инсталляция и первичная настройка.
 - Настройка централизованной системы антивирусной защиты;
 - Настройка автоматического обновления антивирусных баз;
 - Установка антивирусного программного обеспечения на серверы и рабочие станции.
- б) Эксплуатация и техническая поддержка.
 - Обновление антивирусных баз на рабочей станции (автоматическое);
 - Лечение вирусов.

Ограничения: в услугу не входит первичная инсталляция и настройка централизованной системы защиты, если она выполняется на выделенный сервер внутри организации.

5. Управление локальной сетью - обеспечение работоспособности и поддержка оборудования локальной сети: коммутаторы, маршрутизаторы и беспроводные точки доступа.

Состав работ в рамках услуги:

- а) Инсталляция и первичная настройка.
 - Включение оборудования в сеть;
 - Первичная настройка оборудования;
- б) Эксплуатация и техническая поддержка.
 - Настройка оборудования;
 - Решение инцидентов, связанных с работоспособностью интернета;
 - Решение инцидентов, связанных с настройками оборудования;
 - Обновление программного обеспечения.

6. Управление контрактами с поставщиками и вендорами

Состав работ в рамках услуги:

- Взаимодействие с поставщиками/вендорами по техническим вопросам от имени заказчика;
- Решение спорных технических вопросов.

Ограничения: в состав услуги не входит выяснение причин плохого предоставления сервисов.

7. Управление серверным оборудованием - поддержка аппаратного обеспечения серверов.

Состав работ в рамках услуги:

- а) Инсталляция и первичная настройка: не включены.
- б) Эксплуатация и техническая поддержка.
 - Настройка оборудования без добавления новых информационных сервисов;
 - Решение инцидентов, связанных с серверным оборудованием.

Ограничения: Ремонт оборудования и организация ремонта оборудования не входят в перечень услуг. Ремонт оборудования проводится в авторизованных производителем оборудования сервисных центрах и организуется силами Заказчика.

8. Управление серверным программным обеспечением - поддержка программного обеспечения серверов.

Состав работ в рамках услуги:

- а) Инсталляция и первичная настройка: не включены.
- б) Эксплуатация и техническая поддержка:
 - Профилактическое обслуживание;
 - Настройка программного обеспечения без добавления новых информационных сервисов;
 - Решение инцидентов, связанных с серверным программным обеспечением.

Примечание: конкретные поддерживаемые службы для каждого сервера, указаны в соответствующем разделе Приложения № 1 к договору.

9. Управление электронной почтой - управление почтовыми ящиками пользователей с помощью почтового сервиса.

Состав работ в рамках услуги:

- а) Инсталляция и первичная настройка.
 - Настройка корпоративной почты, развёрнутой посредством технологии SaaS.
- б) Эксплуатация и техническая поддержка.
 - Диагностика инцидентов в работе системы электронной почты;
 - Управление почтовыми ящиками пользователей;
 - Настройка почтового клиента на рабочем месте пользователя.

10. К услугам по администрированию не относятся:

- Обучение сотрудников работе с программным обеспечением и работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика.
- Установка, настройка, обслуживание и обновление специализированного ПО: 1С, Парус, Консультант +, СКБ Контур и пр.
- Монтаж кабельной системы и ремонтные работы, связанные с кабельной системой, настройка офисной АТС, учет оборудования и лицензий на программное обеспечение, создание и наполнение интернет сайтов.
- Инсталляция и введение в эксплуатацию нового оборудования и/или новых сервисов, не указанных в Приложении № 1.
- Действия, связанные с переносом, отключением и подключением оборудования, при переезде в новый офис.
- Решение инцидентов, связанных с оборудованием или ПО для которого не оказываются услуги. Даже если проблема проявляется на информационной системе для которой оказываются услуги.
- Заявки, связанные с нелегальным программным обеспечением, использованием нестандартных конфигураций или самописного кода.
- Заявки по поводу информационных систем у которых закончился срок поддержки у производителя.

Приведённый в данном пункте список работ, которые не относятся к услугам по сервисному обслуживанию, является неполным.

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Регламент определяет критерии оценки качества услуг, оказываемых в соответствии с договором и порядок взаимодействия сторон.

2. Метрики уровня обслуживания.

2.1. **Инцидент** - событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы IT-инфраструктуры. Инцидентом также считается запрос на обслуживание. В последнем случае инцидент не является следствием сбоя работы IT-инфраструктуры.

2.2. **Сбой системы** – ситуация, возникающая в процессе эксплуатации системы, при которой нарушается исправное функционирование и работоспособность системы, в результате которой может произойти полная потеря функциональности системы и как следствие препятствует нормальной работе Заказчика.

2.3. **Уровень инцидента** – показатель критичности, учитывающий уровень угрозы, которую оказывает инцидент на бизнес.

2.4. **Уровень влияния сервиса на работу IT-инфраструктуры** – показатель, позволяющий классифицировать уровень инцидента в зависимости от типа отказа.

2.5. **Время жизни инцидента** – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения до момента закрытия заявки на обслуживание.

2.6. **Время реакции** – период времени с момента регистрации обращения до момента начала работ специалиста-исполнителя (прибытие на рабочее место пользователя, удалённое подключение к рабочему месту пользователя, обращение к пользователю с целью получения дополнительной информации и т. д.) в пределах времени поддержки. Отсчёт времени реакции начинается с момента передачи Исполнителю всей необходимой информации для начала оказания услуги и заканчивается в момент начала оказания услуги. Если требуется экстренный выезд, то время реакции для экстренного выезда начитает отсчитываться от времени окончания попытки решить проблему другими способами.

2.7. **Время начала работы над инцидентом** - момент фактического начала работ на IT-инфраструктуре

2.8. **Время устранения инцидента** – время, прошедшее с момента фактического начала работ над инцидентом до момента закрытия заявки.

2.9. **Время закрытия заявки на устранение инцидента** - момент отправки Исполнителем уведомления Заказчику о завершении работ по устранению инцидента. Уведомление о завершении работ направляются Исполнителем по электронной почте представителю Заказчика, от чьего имени поступила заявка. Подтверждение или опровержение факта выполнения работ должно быть отправлено Заказчиком в течение 1 часа с момента поступления уведомления о выполнении заявки от Исполнителя. При поступлении от Заказчика опровержения устранения инцидента, работы возобновляются в рамках данной заявки. При отсутствии подтверждения или опровержения Заказчика заявка считается закрытой автоматически.

2.10. **Рабочее время** - промежуток с 9:00 до 18:00 во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

3. Порядок взаимодействия сторон.

3.1. Заявки должны подаваться в службу технической поддержки Исполнителя ответственными представителями Заказчика. Для подачи заявки Заказчик может использовать любой из удобных ему способов:

- звонок на линию технической поддержки в рабочее время;

- заполнение формы заявки через web-интерфейс портала технической поддержки.

3.2. При подаче заявки заявитель должен сообщить: название организации, фамилию, имя и отчество заявителя, максимально подробную информацию о заявке (имя ПК, время возникновения проблемы и др.).

3.3 Контакты службы технической поддержки Исполнителя и адрес web-интерфейса портала технической поддержки указаны в разделе «контакты» сайта <https://sotel.su/>.

3.4. Исполнитель оказывает услуги только в отношении заявок, зарегистрированных на портале технической поддержки. Если по истечении 30 минут Заказчик не получает подтверждение регистрации или запроса недостающей в заявке информации, Заказчик должен убедиться, что заявка поступила к Исполнителю.

3.5. После регистрации заявки специалистами Исполнителя анализируется полученная информация, определяется уровень влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика. По уровню влияния инцидента на бизнес-процессы Заказчика, заявке присваивается уровень критичности и в зависимости от выбранного Заказчиком Тарифного плана, определяется время реакции, в течение которого специалисты Исполнителя должны начать действия.

3.6. Если время реакции на инцидент по заявке, а также время устранения инцидента, превышает время, оставшееся до конца рабочего дня, то Исполнитель оставляет за собой право перенести выполнение заявки на следующий рабочий день.

3.7. Если Заказчика не удовлетворяет уровень критичности, Заказчик может обратиться к Исполнителю с запросом о повышении уровня критичности, предоставив информацию, подтверждающую более высокую степень влияния проблемы на бизнес-процесс своей организации.

3.8. После приёма и анализа заявки специалист Исполнителя связывается с ответственными представителями Заказчика для уточнения (при необходимости) ситуации и согласования необходимых действий и условий для выполнения заявки. Ответственный представитель Заказчика обязан организовать предоставление необходимых условий для выполнения работ по заявке.

3.9. Услуга считается оказанной, а заявка закрывается, если получено подтверждение от Заказчика о удовлетворённости результатом её выполнения либо, если Исполнитель пытался, но не смог получить от Заказчика ответ на вопрос о возможности закрытия заявки.

3.10. Заявка может быть отклонена по следующим причинам:

- заявка относится к оборудованию или сервису, не включённому в данный договор;
- превышение лимита заявок на сервисное обслуживание определённого типа, если такое ограничение прописано в договоре.

При обнаружении одной из выше указанных причин Исполнитель уведомляет Заказчика об отклонении заявки.

3.11. Если для исполнения заявки требуется переустановка операционной системы пользователь рабочего места должен самостоятельно сохранить все файлы на внешний носитель информации.

3.12. Если в течение 1 (одного) часа с момента прибытия на место инцидента сотруднику Исполнителя не предоставлен необходимый доступ к оборудованию и программному обеспечению, при таких обстоятельствах Исполнитель вправе отозвать специалиста и аннулировать текущую заявку. При этом выезд по заявке считается выполненным, и Исполнитель не несёт ответственность за невыполненную заявку. По аннулированной заявке решение инцидента возобновляется на общих основаниях после подачи новой заявки с подтверждением Заказчика о готовности обеспечить доступ сотруднику Исполнителя.

3.13. Одновременно для исполнения заявок Заказчика Исполнитель обязан предоставить не более одного сотрудника. В случае наличия одновременно нескольких заявок Исполнитель одновременно работает только с одной заявкой. При этом отсчёт времени реакции по другим заявкам приостанавливается до тех пор, пока Исполнитель не прекратит работу с заявкой, над которой он работает.

3.14. Порядок и методы оказания услуг определяется Исполнителем и приведены ниже:

- Выполнение действий специалистом Заказчика под руководством специалиста Исполнителя.
- Выполнение действий специалистом Исполнителя с помощью удалённого доступа.
- Выполнение действий специалистом Исполнителя с выездом на место расположения оборудования (экстренный выезд).

3.15. Если Исполнитель не может связаться с Заказчиком или Заказчик не может предоставить удалённый доступ или специалиста для выполнения действий, в соответствии с рекомендациями Исполнителя, то отсчёт времени реакции и время на устранение инцидента, приостанавливается.

4. Уровни инцидентов на IT-инфраструктуры Заказчика.

Уровень критичности инцидента	Описание инцидента
Аварийный «А»	<ul style="list-style-type: none"> • Полный отказ IT-инфраструктуры; • Отказ сервисов с уровнем влияния «Критичный»; • Отказ группового оборудования или сервисов, в результате которого нарушена работа более 25 % пользователей; • Проблемы, возникшие с оборудованием и ПО руководящего персонала Заказчика (Генеральный директор, Коммерческий директор, Технический директор, Главный бухгалтер), • Проблемы, возникшие с оборудованием и ПО бухгалтерии Заказчика, службы приема и обработки заказов; • Массовые сообщения антивирусной системы об обнаруженном вирусе.
Неисправность «Н»	<ul style="list-style-type: none"> • Выход из строя одного из резервированных или дублирующих элементов IT-инфраструктуры или одного из нескольких элементов одинаковой функциональности; • Отказ сервисов с уровнем влияния «Средний»; • Отказ ПК или сервисов отдельных пользователей; • Выход из строя или некорректная работа периферийного оборудования (при невозможности предоставления сервиса на другом устройстве Заказчика)
Планируемый высокий «ПВ»	<ul style="list-style-type: none"> • Отказ сервисов с уровнем влияния «Низкий» • Установка дополнительного оборудования существующим пользователям, изменение прав доступа, организация удаленного доступа; • Запросы на установку/удаление ПО, модификацию аппаратного обеспечения существующим пользователям; • Выход из строя или некорректная работа периферийного оборудования (при возможности предоставления сервиса на другом устройстве Заказчика)
Планируемый низкий «ПН»	<ul style="list-style-type: none"> • Создание рабочего места нового пользователя, учётных записей, прав доступа, удалённого доступа.

5. Классификация сервисов по уровню влияния на работу IT-инфраструктуры.

5.1 Сервисы, обеспечивающие функционирование IT-инфраструктуры:

Наименование сервиса	Описание	Уровень влияния сервиса	Уровень критичности инцидента
AD – сервис авторизации	Обеспечивает ведение базы пользователей, назначение прав	<u>Критичный</u>	«А»

	доступа и распространение групповых политик.		
DHCP – сервис сетевых адресов	Обеспечивает раздачу сетевых адресов всем устройствам сети.	<u>Критичный</u>	«А»
DNS – сервис имен	Обеспечивает сопоставление имени компьютера с его сетевым адресом	<u>Критичный</u>	«А»
Сервис виртуализации	Обеспечивает функционирование нескольких операционных систем на одном или нескольких физических серверах	<u>Критичный</u>	«А»
Локальная вычислительная сеть	Обеспечивает передачу информационных потоков. Включает в себя кабельную инфраструктуру и оборудование.	<u>Критичный</u> (при нарушении доступности критичных сервисов или работы более 25 % ПК пользователей)	«А»
		<u>Средний</u> (при нарушении доступности сервисов среднего уровня влияния или работы отдельных ПК пользователей)	«Н»
Сервис резервного копирования	Обеспечивает резервное копирование информации. Информация, подлежащая резервному копированию и расписание, согласовывается с Заказчиком.	<u>Средний</u>	«Н»
KMS – сервис управления ключами	Обеспечивает управление лицензиями продуктов Microsoft	<u>Средний</u>	«Н»
Сервис обновления ПО	Обеспечивает централизованное обновление программного обеспечения	<u>Средний</u>	«Н»
Сервис мониторинга	Обеспечивает сбор информации и формирование отчётов о работе тех или иных сервисов.	<u>Низкий</u>	«ПВ» или «ПН»

5.2 Базовые сервисы, обеспечивающие работу пользователей.

Наименование сервиса	Описание	Уровень влияния сервиса	Уровень критичности инцидента
Рабочий место (PM) руководителя	Обеспечивает работу ПК пользователя, как отдельной единицы. Включает в себя обеспечение работоспособности, аппаратной составляющей ПК (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП) и базового программного обеспечения*.	<u>Критичный</u>	«А»
Рабочее место (PM) бухгалтерии, службы обработки заказов	Обеспечивает работу ПК пользователя, как отдельной единицы. Включает в себя обеспечение работоспособности,	<u>Критичный</u>	«А»

	аппаратной составляющей ПК (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП) и базового программного обеспечения*.		
Рабочее место (РМ) пользователя	Обеспечивает работу пользователя, как отдельной единицы. Включает в себя обеспечение работоспособности аппаратной составляющей ПК (системный блок, монитор, клавиатура, мышь, ИБП) и базового программного обеспечения*.	<u>Критичный</u> (при нарушении работы более 25 % ПК пользователей)	«А»
		<u>Средний</u> (при нарушении работы отдельных ПК пользователей)	«Н»
Сервис доступа в Интернет	Обеспечивает доступ пользователей в Интернет в соответствии с правилами Заказчика. Обеспечивает защиту от проникновения в IT-инфраструктуру извне.	<u>Критичный</u> (при отсутствии доступа к сервису ПК руководителей, бухгалтерии, службы заказов или отсутствии доступа у более 25 % ПК пользователей)	«А»
		<u>Средний</u> (при нарушении доступности к сервису с ПК отдельных пользователей)	«Н»
Почтовый сервис	Обеспечивает обмен электронными сообщениями (электронная почта).	<u>Критичный</u> (при отсутствии доступа к сервису ПК руководителей, бухгалтерии, службы заказов или отсутствии доступа у более 25 % ПК пользователей)	«А»
		<u>Средний</u> (при нарушении доступности к сервису с ПК отдельных пользователей)	«Н»
Файловый сервис	Обеспечивает хранение информации Заказчика и права доступа к ней.	<u>Критичный</u> (при отсутствии доступа к сервису ПК руководителей, бухгалтерии, службы заказов или отсутствии доступа у более 25 % ПК пользователей)	«А»
		<u>Средний</u> (при нарушении доступности к сервису с ПК отдельных пользователей)	«Н»

Сервис терминалов	Обеспечивает удалённый доступ к Системе.	<u>Критичный</u> (при отсутствии доступа к сервису ПК руководителей, бухгалтерии, службы заказов или отсутствии доступа у более 25 % ПК пользователей)	«А»
		<u>Средний</u> (при нарушении доступности к сервису с ПК отдельных пользователей)	«Н»
Сервис печати	Обеспечивает печать документов на бумажные носители, используя сетевые или локальные принтеры.	<u>Средний</u> (при невозможности предоставления сервиса на другом устройстве Заказчика)	«Н»
		<u>Низкий</u> (при наличии возможности предоставления сервиса на другом устройстве Заказчика)	«ПВ» или «ПН»

6. Время устранения инцидентов в зависимости от уровня критичности (в часах).

Уровень критичности инцидента	Время устранения*
«А» (Аварийный)	до 2 часов
«Н» (Неисправность)	до 4 часов
«ПВ», «ПН» (Планируемый)	по согласованию с Заказчиком

*) без учёта времени прибытия на объект Заказчика. В зависимости от сложности инцидента время устранения может быть увеличено о чём Исполнитель уведомляет Заказчика.