

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Условия распространяются на программное обеспечение, правообладателем которого является общество с ограниченной ответственностью «Центр цифрового развития» (далее — Правообладатель), и регламентируют порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением услуги «Техническая поддержка» (далее — техническая поддержка, ТП).

Услуга предоставляется пользователям лицензионного программного обеспечения в поддерживаемых конфигурациях, которые приведены в технической документации к продукту и (или) в Сертификате на сопровождение ПО для ЭВМ.

Состав программного обеспечения (компоненты), смежные сервисы и системы и объём услуг технической поддержки определяются Приложением В к настоящим Условиям. Срок действия технической поддержки, перечень оплачиваемых сторонних сервисов, поддерживаемая конфигурация серверов и каналы обращений определяются Сертификатом и Приложением к нему. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Сертификата. К Сертификату применяется редакция Условий, действовавшая на дату его выдачи.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Сертификат	Документ, выдаваемый Правообладателем и удостоверяющий право Заказчика на получение технической поддержки ПО в течение указанного в нём срока.
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Центр цифрового развития».
Поставщик	Правообладатель либо лицо, уполномоченное Правообладателем и указанное в Сертификате, осуществляющее техническую поддержку по Сертификату.
Заказчик	Лицо, которому выдан Сертификат и которому оказывается техническая поддержка.
ПО, Система	Программное обеспечение, указанное в Сертификате, техническая поддержка которого осуществляется по Сертификату.
Поддерживаемая конфигурация	Состав компонентов ПО, серверного и системного программного обеспечения, определённый Приложением В к настоящим Условиям, Сертификатом, Приложением к нему и технической документацией на Систему.
Услуга технической поддержки	Совокупность услуг, целью которых является поддержание ПО в работоспособном состоянии в объёме, установленном настоящими Условиями.
Обращение, Заявка	Сообщение Заказчика о неисправности ПО либо запрос на консультацию или адаптацию ПО, зарегистрированное в порядке раздела 5.
Неисправность	Событие, которое привело или может привести к полной или частичной деградации качества работы ПО.
Ошибка ПО	Несоответствие алгоритмов работы ПО переданной Заказчику документации на ПО.

Термин	Определение
Временное решение	Мера, восстанавливающая работоспособность Системы без исправления ошибки в ПО.
Консультация	Запрос на выдачу информации по функционалу Системы либо рекомендаций о её использовании. Не предусматривает разработку дополнительных инструкций, документации или нового функционала.
Адаптация ПО	Внесение изменений в ПО по замечаниям и пожеланиям Заказчика в пределах объема трудозатрат, установленного Приложением В к настоящим Условиям.
Модификация ПО	Внесение изменений в ПО, направленных на изменение или расширение его функциональных возможностей сверх объема Адаптации ПО. Устранение Ошибок ПО модификацией не является.
Смежные сервисы и системы	Внешние по отношению к Системе информационные системы и сервисы, перечисленные в Приложении В к настоящим Условиям.
Рабочее время	С понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 по Красноярскому времени, за исключением нерабочих праздничных дней.
Технологическое окно	Период, выделяемый для проведения плановых регламентных мероприятий, в течение которого допускается недоступность Системы или её компонентов.

2. СРОК ДЕЙСТВИЯ

2.1. Срок действия технической поддержки составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты начала срока действия, указанной в Сертификате (далее — Дата начала). Дата начала не может быть ранее даты выдачи Сертификата. Срок действия исчисляется с Даты начала без совершения Заказчиком каких-либо дополнительных действий.

2.2. Обязательства по Обращениям, зарегистрированным до окончания срока действия технической поддержки, сохраняются до их исполнения.

2.3. По окончании срока действия технической поддержки Поставщик в течение 5 (пяти) рабочих дней передаёт Заказчику актуальную учётную информацию с административными правами доступа к Системе.

3. АНАЛИЗ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

3.1. Качество услуги определяется соблюдением максимальных сроков предоставления решения по Обращениям, установленных разделом 4.

3.2. Приоритет Обращения присваивается Поставщиком по результатам первичной диагностики в соответствии с критериями раздела 4. Приоритет, указанный Заказчиком при направлении Обращения, носит предварительный характер. При несогласии Заказчика с присвоенным приоритетом вопрос разрешается совместным протоколом сторон в срок не более 2 (двух) рабочих дней. Изменение приоритета фиксируется в системе регистрации обращений с указанием основания.

3.3. Сроки, установленные разделом 4, распространяются на Обращения, связанные с нарушениями в работе Системы по причине Ошибок ПО в программном коде или в системе управления базами данных, и не распространяются на нарушения, вызванные недоступностью, некорректной работой или изменением форматов информационного обмена Смежных сервисов и систем, а также причинами, находящимися вне зоны ответственности Поставщика в соответствии с разделом 8.

4. УРОВНИ НЕИСПРАВНОСТИ И СРОКИ РЕШЕНИЯ

4.1. Для Обращений установлены приоритеты и максимальные сроки предоставления решения, приведённые в таблице. Сроки исчисляются в Рабочем времени с момента регистрации Обращения; для Обращений, зарегистрированных вне Рабочего времени, — с начала ближайшего Рабочего времени.

№	Приоритет	Описание	Максимальный срок предоставления решения
1	Критический	Отказ работоспособности Системы в целом, полное отсутствие доступа	8 рабочих часов
2	Высокий	Отказ работоспособности отдельных модулей Системы, нарушение доступа отдельных сотрудников Заказчика	16 рабочих часов
3	Средний	Снижение функциональности модулей Системы. Основные задачи работоспособны	7 рабочих дней
4	Низкий	Заявка связана с некритичными для Заказчика вспомогательными функциями. Заявка на предоставление консультаций	10 рабочих дней

4.2. Сроки по Заявкам на Адаптацию ПО определяются разделом 10 и срокам таблицы не подчиняются.

5. ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

5.1. Приём, регистрацию Обращений Пользователей Системы, их первичную классификацию и закрытие (первый уровень технической поддержки) обеспечивает Заказчик. Поставщик принимает Обращения от уполномоченных представителей Заказчика; Обращения непосредственно от Пользователей в работу не принимаются.

5.2. Обращения направляются по каналам, указанным в Приложении к Сертификату (система регистрации обращений, электронная почта, телефон). Регистрация Обращений осуществляется круглосуточно.

5.3. Обращение должно содержать описание проблемы, условия её проявления, сведения об изменениях в инфраструктуре и настройках, произведённых до возникновения проблемы, а также контактные данные пользователя (телефон, электронная почта) для информирования о ходе выполнения.

5.4. Обращения приоритета «Критический» дублируются Заказчиком телефонным звонком. При отсутствии телефонного уведомления срок исчисляется с начала ближайшего Рабочего времени.

5.5. Одно Обращение содержит описание одной проблемы. Поставщик вправе разделять и объединять Обращения по смыслу.

5.6. При выявлении Ошибки ПО Поставщик предоставляет Временное решение, позволяющее восстановить работу Системы без исправления ошибки, после чего исходное Обращение закрывается с указанием, что предоставлено Временное решение. Приоритет последующих работ понижается на одну ступень. Исправление ошибки ведётся вне рамок Обращения; установка исправленной версии на рабочую систему оформляется как плановые работы.

5.7. Факт закрытия Обращения подтверждается Заказчиком в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента предоставления решения. При отсутствии подтверждения в течение 5 (пяти) рабочих дней Обращение считается выполненным надлежащим образом.

5.8. Течение срока предоставления решения приостанавливается на время:

- ожидания предоставления Заказчиком либо инициатором Обращения информации, уточнений, подтверждений или согласований, запрошенных Поставщиком и необходимых для выполнения Обращения;
- ожидания предоставления или восстановления Заказчиком удалённого доступа к Системе и серверным ресурсам;
- согласования сторонами времени проведения работ, требующих остановки или перезагрузки серверного оборудования;
- устранения причин, находящихся вне зоны ответственности Поставщика в соответствии с разделом 8, а также вызванных недоступностью, некорректной работой или изменением форматов информационного обмена Смежных сервисов и систем.

Срок предоставления решения увеличивается на период приостановки. Основание, дата и время начала и окончания приостановки фиксируются Поставщиком в системе регистрации обращений.

5.9. Заказчик вправе вести электронный журнал Обращений. Данные журнала Заказчика, данные системы регистрации обращений Поставщика и сообщения электронной почты, связанные с решением Обращений, принимаются в качестве доказательств при разрешении споров.

6. СОСТАВ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1. В состав технической поддержки входят работы, приведённые в таблице.

№	Наименование мероприятий	Периодичность
1	Отслеживание состояния операционной системы и СУБД посредством сервиса автоматического контроля функциональности и работоспособности ПО	Круглосуточно
2	Контроль поступления информации в Систему со Смежных сервисов и систем	Ежедневно
3	Локализация и устранение ошибок при нарушении сетевой связности Системы и Смежных сервисов и систем	По факту
4	Конфигурация web-сервисов: установка и корректировка ограничений вносимых файлов; установка и корректировка времени жизни запросов Системы	По факту
5	Устранение обнаруженных ошибок и нештатных ситуаций в работе Системы	По факту возникновения ошибок (нарушение работы базового функционала Системы)
6	Оптимизация баз данных и системных журналов: сжатие (окончательное удаление ненужных и отмеченных для удаления записей); дефрагментация системного реестра; настройка параметров СУБД для оптимизации её работы	Ежеквартально

№	Наименование мероприятий	Периодичность
7	Актуализация сведений о структуре хранимых данных: передача графического отчёта и аналитической записки об объектах базы данных, их атрибутах, типах и взаимосвязях в нотации CDM/LDM. Если документы передавались Заказчику ранее, актуализация проводится в части изменений с даты последнего представления	Однократно, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения удалённого доступа
8	Организация и поддержка сетевого доступа до сети Заказчика	Ежедневно
9	Конфигурирование, мониторинг и корректировка настроек межсетевых экранов Системы с применением правил фильтрации только к необходимым используемым службам	В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения удалённого доступа. Далее по факту возникновения потребности
10	Приём, обработка и закрытие Заявок, поступающих от Заказчика	По факту поступления Заявки
11	Консультации в порядке раздела 9	По факту, в пределах объёма, установленного Приложением В к настоящим Условиям
12	Мониторинг основных параметров серверов, на которых функционирует Система: количество свободной оперативной памяти; загрузка процессора; свободное место дисковой памяти	Ежедневно
13	Информирование Заказчика о необходимости увеличения основных параметров сервера, на котором функционирует Система	По факту
14	Анализ данных мониторинга работы системного и прикладного ПО, анализ производительности Системы, подготовка и передача предложений по необходимому обновлению аппаратного обеспечения в случаях необходимости масштабирования	Еженедельно
15	Выпуск и установка обновлений ПО, устраняющих Ошибки ПО, с передачей Заказчику информации об изменениях для включения в документацию	По мере выпуска, в составе плановых работ
16	Оплата услуг сторонних поставщиков, перечисленных в Приложении к Сертификату	По факту возникновения задолженности, своими силами и за свой счёт. Оплата входит в стоимость Сертификата
17	Формирование отчёта о выполненных Обращениях в порядке раздела 12	Ежеквартально

6.2. Перечень сторонних сервисов, оплата которых входит в стоимость Сертификата, приведён в Приложении к Сертификату и является исчерпывающим. Оплата лицензий, подписок и тарифных планов иных сторонних сервисов в стоимость Сертификата не входит и обеспечивается Заказчиком.

7. ПЛАНОВЫЕ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ

7.1. Плановые работы согласовываются с Заказчиком путём направления запроса по каналу, указанному в Приложении к Сертификату, не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до планируемой даты начала работ.

7.2. При необходимости остановки или перезагрузки серверного оборудования время работ согласуется с Заказчиком не менее чем за 3 (три) рабочих дня. Для плановых

работ выделяется Технологическое окно с 22:00 до 04:00 по местному времени. По согласованию с Заказчиком не критичные работы, не приводящие к недоступности Системы и её компонентов, могут проводиться в Рабочее время.

7.3. О начале и об окончании аварийно-восстановительных работ Поставщик уведомляет Заказчика по телефону и электронной почте, указанным в Приложении к Сертификату, не позднее чем за 10 (десять) минут до начала и не позднее 10 (десяти) минут с момента окончания работ.

7.4. Время проведения согласованных плановых и аварийно-восстановительных работ не учитывается при исчислении сроков, установленных разделом 4.

7.5. Проведение плановых и аварийно-восстановительных работ фиксируется Поставщиком в журнале учёта выполненных работ, в котором указываются наименование работ, дата выполнения, ответственный от Поставщика и ответственный от Заказчика.

8. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

8.1. Инфраструктуру для Системы предоставляет Заказчик. Функции Заказчика по обеспечению работоспособности Системы приведены в таблице.

№	Функция	Периодичность
1	Предоставление виртуальной серверной площадки в кластере виртуализации Заказчика	Круглосуточно
2	Обеспечение регламентированного доступа Поставщика к виртуальной серверной площадке посредством защищённых каналов доступа в пределах сети Заказчика	Круглосуточно
3	Обеспечение работоспособности виртуальной серверной площадки, включая работоспособность отказоустойчивого кластера виртуальных машин, систем хранения данных, обеспечение параметров внешней среды функционирования серверного оборудования согласно номинальным условиям эксплуатации, предусмотренным его производителями	Круглосуточно
4	Осуществление резервного копирования образов виртуальных машин Системы	Ежедневно
5	Прикладное администрирование: добавление новых учётных данных пользователей; изменение учётных данных пользователей; изменение прав доступа пользователей	По факту возникновения
6	Приём, регистрация Обращений от Пользователей, закрытие Обращений (первый уровень технической поддержки)	Круглосуточно

8.2. В течение 3 (трёх) рабочих дней с Даты начала Заказчик передаёт Поставщику учётную информацию, необходимую для оказания технической поддержки (учётные записи и пароли администратора операционной системы и администратора Системы), обеспечивает удалённый доступ сотрудников Поставщика для администрирования Системы, организует доступ к серверам Системы по сетевым портам, необходимым для настройки мониторинга, и обеспечивает возможность обмена данными между системой мониторинга Поставщика и серверами Системы в пределах сети Заказчика.

8.3. Заказчик предоставляет Поставщику имеющуюся документацию на Систему, необходимую для оказания технической поддержки.

8.4. Поставщик в течение 3 (трёх) рабочих дней с Даты начала назначает персонального менеджера для оперативного взаимодействия с Заказчиком и направляет Заказчику его контактные данные (ФИО, адрес электронной почты, телефон), а также номера телефонов и адреса электронной почты технической поддержки.

8.5. Ответственность за действия, выполняемые Поставщиком при администрировании Системы, и их последствия возлагается на Поставщика в пределах функций, отнесённых настоящими Условиями к его компетенции. Ответственность за обеспечение работоспособности виртуальной серверной площадки, сетевой инфраструктуры, средств защиты информации и резервное копирование образов виртуальных машин несёт Заказчик в соответствии с пунктом 8.1.

8.6. В целях разграничения зон ответственности и осуществления принципа администрирования Системы одним лицом Поставщик вправе изменить пароль администратора Системы, ограничив административный доступ к Системе, в том числе Заказчику. Предоставление административного доступа к Системе третьим лицам осуществляется по согласованию с Поставщиком.

8.7. Состав и версии системного программного обеспечения (операционных систем, систем управления базами данных, веб-серверов) определяются Заказчиком и указываются в Приложении к Сертификату. Изменение состава и версий системного программного обеспечения, включая переход на поддерживаемые производителем версии, осуществляется на основании отдельного соглашения сторон.

8.8. Изменения в программную часть Системы, в её конфигурацию и состав программного обеспечения, внесённые Заказчиком либо третьими лицами без согласования с Поставщиком, выводят изменённые компоненты из поддерживаемой конфигурации до их согласования с Поставщиком. Поставщик не отвечает за последствия таких изменений.

8.9. Предоставление Заказчиком доступа к Системе, информации и условий, необходимых для оказания технической поддержки, является встречным обязательством в соответствии со статьёй 328 Гражданского кодекса Российской Федерации.

9. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА (КОНСУЛЬТАЦИИ)

9.1. Консультации оказываются по вопросам конфигурирования и эксплуатации ПО, его функциональных возможностей, диагностики и локализации инцидентов, проведения превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций.

9.2. Консультации оказываются в Рабочее время по Обращениям Заказчика в количестве, установленном Приложением В к настоящим Условиям.

9.3. В состав консультаций не входят обучение работников Заказчика, разработка дополнительных инструкций и документации, консультирование по вопросам функционирования и настройки программного и аппаратного обеспечения сторонних производителей и по теоретическим вопросам информационных технологий.

10. АДАПТАЦИЯ ПО

10.1. Поставщик оказывает услуги по Адаптации ПО по текущим замечаниям и пожеланиям Заказчика в пределах объёма трудозатрат, установленного Приложением В к

настоящим Условиям (в человеко-часах за срок действия технической поддержки и в календарный месяц).

10.2. Неиспользованный в календарном месяце объём трудозатрат не переносится на последующие периоды и не суммируется.

10.3. Если расчёт трудозатрат по Заявке превышает установленный месячный объём и до окончания срока действия технической поддержки остаётся достаточное количество месяцев, Заявка разделяется на несколько месяцев по согласованию сторон.

10.4. Адаптация ПО оказывается на основании Заявок Заказчика по форме Приложения А. Поставщик до начала оказания услуг детализирует и формализует требования со специалистами Заказчика и уведомляет Заказчика об объёме трудозатрат. Описание действий и трудозатраты согласуются Заказчиком в таблице 2 Заявки. Услуги оказываются в согласованные сроки, по итогам Поставщик делает в Заявке отметку об исполнении.

10.5. Результаты Адаптации ПО передаются Заказчику на условиях безвозмездной неисключительной лицензии в объёме, необходимом для эксплуатации Системы и соответствующем объёму прав, ранее предоставленных Заказчику на ПО. Передача указанных прав третьим лицам осуществляется по согласованию с Правообладателем.

11. РАБОТЫ, НЕ ВХОДЯЩИЕ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

11.1. В состав технической поддержки не входят и выполняются на основании отдельных соглашений:

- Модификация ПО, то есть изменение или расширение функциональных возможностей Системы сверх объёма Адаптации ПО;
- обеспечение функционирования серверного оборудования, каналов связи, системного программного обеспечения и средств защиты информации;
- оплата лицензий, подписок и тарифных планов сторонних сервисов, не указанных в Приложении к Сертификату;
- создание резервных копий и восстановление данных из них;
- обучение работников Заказчика, разработка дополнительных инструкций и документации;
- анализ, отладка и оптимизация информационно-технологической инфраструктуры и информационных систем Заказчика, не входящих в Систему;
- устранение нарушений, вызванных изменениями, внесёнными в Систему без согласования с Поставщиком;
- миграция Системы на иную программно-аппаратную платформу.

11.2. Устранение Ошибок ПО к Модификации ПО не относится и осуществляется в рамках технической поддержки.

12. ОТЧЁТНОСТЬ И ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА

12.1. Поставщик ежеквартально, в течение 3 (трёх) рабочих дней после окончания квартала срока действия технической поддержки, направляет Заказчику отчёт о выполненных Обращениях по форме Приложения Б. Отчёт носит информационный характер и не является документом о приёме. Замечания к данным отчёта направляются

Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней; при отсутствии замечаний данные отчёта считаются согласованными.

12.2. Отчёт содержит перечень оказанных услуг, перечень зарегистрированных Обращений с указанием приоритета, даты и времени регистрации, даты и времени предоставления решения, периодов и оснований приостановки, причин нарушения срока, а также расчёт показателя КРІ нарастающим итогом.

12.3. Показатель КРІ рассчитывается с Даты начала нарастающим итогом по формуле $KPI = \sum (Wi \times Ki)$, где Ki — доля Обращений приоритета i , по которым решение предоставлено в срок, установленный разделом 4; Wi — весовой коэффициент приоритета: «Критический» — 0,5; «Высокий» — 0,4; «Средний» — 0,1. Обращения приоритета «Низкий» при расчёте не учитываются. Если Обращения приоритета i отсутствовали, Ki принимается равным 1.

12.4. При расчёте КРІ не учитываются Обращения, течение срока по которым приостанавливалось по основаниям пункта 5.8, а также Обращения, причины которых находятся вне зоны ответственности Поставщика.

12.5. Техническая поддержка считается оказанной надлежащим образом при значении КРІ более 0,79. Нарушение срока по отдельному Обращению при соблюдении порогового значения КРІ не является самостоятельным основанием для вывода о ненадлежащем оказании услуг и применения мер ответственности.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. Поставщик не разглашает и не использует конфиденциальную информацию Заказчика, ставшую ему известной в ходе оказания технической поддержки, в период оказания услуг и после их окончания.

13.2. Поставщик гарантирует ненарушение авторских, исключительных и иных прав третьих лиц при оказании технической поддержки. Информация, накопленная в результате эксплуатации Системы, принадлежит Заказчику.

Правообладатель

Генеральный директор ООО «Центр
цифрового развития»

_____ К. Е. Телегин

ЗАЯВКА № _____

от «___» _____ 20___ г.

на оказание услуг по Адаптации ПО в рамках Сертификата № _____

Таблица 1 (заполняется Заказчиком)

№	Описание действий, подлежащих выполнению Поставщиком, и требований к ним Заказчика	Планируемая дата выполнения	Прочие необходимые сведения
1	2	3	4

Заявку составил: _____ / _____ / (должность, ФИО ответственного сотрудника Заказчика)

Таблица 2. Сроки и действия исполнения Заявки (заполняется Поставщиком)

№	Номер Заявки и дата получения Поставщиком	Краткое описание действий, выполняемых Поставщиком	Планируемая дата выполнения	Трудозатраты, чел.-час.
1	2	3	4	5

Составил: _____ / _____ / (должность, ФИО ответственного сотрудника Поставщика)

Таблица 3. Отметка об исполнении Заявки (заполняется Поставщиком)

№	Номер Заявки и дата получения Поставщиком	Краткое описание фактически выполненных действий	Дата фактического выполнения	Прочие необходимые сведения
1	2	3	4	5

Заказчик:

Поставщик:

_____ / _____ /

_____ / _____ /

ОТЧЁТ О ВЫПОЛНЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ

по Сертификату № _____ от «___» _____ 20__ г.
за период с «___» _____ по «___» _____

1. Перечень оказанных услуг

№	Наименование услуги	Краткое описание оказанной услуги	Дата оказания

В таблице указываются только услуги, фактически оказанные за отчётный период.

2. Обращения, зарегистрированные за отчётный период

№	Номер заявки	Приоритет	Краткое описание	Дата/время регистрации	Дата/время предоставления решения	Периоды приостановки	Причины нарушения срока

3. Расчёт KPI нарастающим итогом

Приоритет	Всего Обращений	Решено с нарушением срока	Ki	Wi
1 — Критический				0,5
2 — Высокий				0,4
3 — Средний				0,1
Итоговое KPI				

Поставщик:

Заказчик (с данными отчёта ознакомлен):

_____ / _____ /

_____ / _____ /

ПАРАМЕТРЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО «СИСТЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ 112»

1. Компоненты ПО, включённые в техническую поддержку

ПО информационной системы «Система оповещения 112» состоит из следующих компонентов:

№	Наименование компонента
1	Портал 112
2	Мобильное приложение «112 Красноярского края»
3	Модуль «Информирование от коммунальных служб»
4	Модуль «Информационные сообщения»
5	Модуль «Экстренные сообщения»
6	Модуль «Местоположение мобильного устройства»
7	Модуль «Дежурная смена»
8	Модуль «Оповещения ДЛ»
9	Модуль «Авторизации ЕСИА»
10	Модуль «Авторизация по номеру телефона»
11	Модуль «Повод обратиться в 112»
12	Модуль «Справочник действий в экстренных ситуациях»
13	Модуль «Справочник учреждений»
14	Модуль «Туристические группы»
15	Модуль «Обращение в 112»
16	Модуль «Я потерялся»
17	Модуль «Мне нужна помощь»
18	Модуль «Карта»
19	Модуль «Аналитика»
20	Модуль «Версия для слабовидящих»
21	Модуль «Экология»
22	Функционал управления доступом
23	Функционал Оператора
24	Функционал Администратора
25	Подсистема интерактивно-речевого взаимодействия

2. Смежные сервисы и системы

Техническая поддержка включает контроль информационного обмена Системы со следующими смежными сервисами и системами:

№	Наименование
1	Yandex SpeechKit

№	Наименование
2	АТС ЦИТ (для подсистемы интерактивно-речевого взаимодействия)
3	FTP-сервер КМИАЦ
4	ИС «Система-112»
5	ГМИС «ЕРТС»
6	Портал «Nebo.live»

3. Объем услуг технической поддержки

Вид услуг	Объем
Обращения по устранению Ошибок ПО и восстановлению работоспособности Системы	Без ограничения количества
Консультации	Не более 5 (пяти) обращений в календарный месяц
Адаптация ПО	Не более 60 (шестидесяти) человеко-часов за срок действия технической поддержки, но не более 5 (пяти) человеко-часов в календарный месяц. Неиспользованный в календарном месяце объем не переносится на последующие периоды и не суммируется