

Условия технической поддержки и сопровождения приложений ППП "Канцлер +"

1. Консультации специалистов Заказчика по работе с программным обеспечением приложений ППП "Канцлер +" (далее – системой) при обращении к Исполнителю. Консультации в период действия Договора производятся по e-mail: support.kancler@iba.by или по телефонам 217-33-54 и 217-33-33 (номер внутренней АТС 3354).

2. Устранение сбоев (ошибок) системы.

Признаками возникновения сбоя (ошибки) в системе являются:

- появление информационного окна об ошибке;
- зависание компьютера при работе с системой;
- полностью или частично блокируется работа пользователя;
- не осуществляется отправка документов с ЭЦП по СМДО;
- неправильно определяется электронная подпись документа;
- система отправляет по СМДО один и тот же документ многократно;
- сбои в работе программ-агентов;
- другие случаи некорректной работы программы.

В случае возникновения сбоя (ошибки) Заказчик информирует об этом Исполнителя по электронной почте либо по телефону, указанным в пункте 1.

Исполнитель в срок не более 8 рабочих часов определяет степень критичности сбоя (ошибки) и информирует об этом Заказчика по электронной почте на адрес, с которого поступило первичное сообщение, дублируя данную информацию по телефону контактного лица со стороны Заказчика.

Если предоставленная Заказчиком в сообщении информация о сбое (ошибке) является недостаточной для классификации и (или) выполнения работ по его устранению, Исполнитель обязан запросить недостающую информацию. Срок определения степени критичности и (или) срок устранения сбоя (ошибки) увеличивается на количество рабочих часов, прошедших с момента запроса дополнительной информации до момента получения Исполнителем сообщения с дополнительной информацией, достаточной для классификации и (или) выполнения работ по устранению сбоя (ошибки).

Если сообщение об ошибке содержит сведения о двух и более независимых сбоях (ошибках), Исполнитель имеет право увеличить срок определения степени критичности сбоя (ошибки), но не более чем на 4 рабочих часа на каждый дополнительный сбой (ошибку).

В зависимости от степени критичности сбоя (ошибки) устанавливаются следующие сроки его устранения:

	Степень критичности	Срок устранения
	1 степень: ошибка не позволяет работать в системе, т.е. полностью блокируется работа пользователя	не более 1-го рабочего дня с момента определения степени критичности сбоя (ошибки)
	2 степень: ошибка не позволяет проводить все операции в системе в соответствии с эксплуатационной документацией, т.е. частично блокируется работа пользователя	не более 5-ти рабочих дней с момента определения степени критичности сбоя (ошибки)
	3 степень: ошибка интерфейса пользователя системы, т.е. ошибка не блокирующая работу пользователя	не более 7-ми рабочих дней с момента определения степени критичности сбоя (ошибки)

Сбои и ошибки устраняются Исполнителем при условии соблюдения пользователями Заказчика порядка работы с системой, установленного эксплуатационной документацией, правил эксплуатации системного программного обеспечения и технических средств.

3. В случае осуществления Заказчиком несанкционированного вскрытия технологии, несанкционированного внесения изменений в исходные коды, декомпиляции

и дизассемблирования системы Заказчик теряет право на обслуживание со стороны Исполнителя.

4. Работы по поддержке и сопровождению системы оказываются Исполнителем во все дни недели, кроме праздничных и выходных, в рабочие часы – с 9.00 до 18.00.

Примечания:

1. Электронные сообщения с информацией о сбоях (ошибках) высылаются Исполнителю на e-mail: support.kancler@iba.by. Рабочий телефон Исполнителя: 217-33-54 и 217-33-33 (номер внутренней АТС 3354).

2. Замечания о неработоспособности системы, выявленных ошибках и программных сбоях оформляются в виде документа, содержащего:

- детальное и однозначное описание выявленной ситуации с приложением копии экрана сообщения об ошибке или документа об ошибке из модуля "Протоколы";
- дату обнаружения ситуации;
- фамилию ответственного лица, описавшего ситуацию.

Работы по поддержке и сопровождению не включают:

- Устранение сбойных ситуаций, вызванных:
 - несоблюдением правил, установленных эксплуатационной документацией системы;
 - некорректной работой системного программного обеспечения (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.) и технических средств.
- Ввод, изменение и корректировку любой рабочей информации Заказчика, в том числе и нормативно-справочной информации, содержащейся в базах данных системы.

До оказания Исполнителем работ по поддержке и сопровождению системы Заказчиком должны быть обеспечены следующие требования к квалификации персонала, который будет работать с системой и администрировать ее:

- все пользователи системы должны иметь навыки работы с персональным компьютером под управлением операционной системы Microsoft Windows (версии не ниже XP);
- все пользователи системы должны иметь навыки работы с продуктами пакета MS Office (обязательно MS Word, MS Excel версии не ниже MS Office XP);
- все пользователи системы должны обладать навыками работы с электронной почтой IBM Notes;
- системный администратор Заказчика должен обладать следующими навыками:
 - администрирование Windows и IBM Domino;
 - знание технологии Active Directory;
 - навыки установки и администрирования операционных систем Windows;
 - знание средств резервного копирования и восстановления информации после сбоев в работе системного и прикладного программного обеспечения.

Условия оказания услуг:

В период оказания Исполнителем услуг по поддержке и сопровождению Заказчик обеспечивает:

- Корректность работы системного программного обеспечения и технических средств в соответствии с условиями эксплуатационной документации системы, в том числе, корректность настроек сервера (ов) IBM Domino и клиентских станций IBM Notes.

- Качественное администрирование системы, его настройку или переустановку, подключение пользователей к программному обеспечению или изменение регламента их работы.

- Своевременное, полное, корректное заполнение нормативно-справочной информации и других вспомогательных документов, обеспечивающих целостное функционирование системы.