

**Договор
возмездного оказания услуг №176-13**

г. Самара

«___» _____ 2013 года

Открытое акционерное общество энергетики и электрификации «Тюменьэнерго» (ОАО «Тюменьэнерго»), именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице заместителя генерального директора по техническим вопросам – главного инженера Егошина Сергея Николаевича, действующего на основании доверенности № 07/13-145 от 27.09.2013г., и

Общество с ограниченной ответственностью **«СМС-информационные технологии»**, в лице директора Шопина А.Г., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, с другой стороны,

на основании протокола центральной закупочной комиссии ОАО «Тюменьэнерго» №38/13 от 02.10.2013г., заключили настоящий договор (далее Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора.

- 1.1. Исполнитель обязуется оказывать услуги по сопровождению ПК «Автоматизированная система управления ремонтами энергетического оборудования Заявки» (ПК «АСУРЭО Заявки») для нужд ОАО «Тюменьэнерго» (далее по тексту - Услуги), а Заказчик обязуется создать условия для оказания Услуг, принимать и оплачивать Услуги.
- 1.2. Все исключительные права на АСУРЭО принадлежат ООО НВФ «СМС».
- 1.3. Перечень объектов и стоимость Услуг указаны в Приложении №1.
- 1.4. Порядок взаимодействия сторон определен в Регламенте оказания услуг по сопровождению программного обеспечения Автоматизированная система управления ремонтами энергетического оборудования (Приложение №3).
- 1.5. Стороны согласились, что в рамках Договора сопровождение будет осуществляться для объектов Заказчика, указанных в Приложении №1.
- 1.6. Период оказания Услуг: с 01.01.2014 по 31.12.2014.

2. Стоимость услуг и порядок расчетов.

- 2.1. Стоимость Услуг за период, указанный в п. 1.6 настоящего Договора, составляет **703 044,00** (Семьсот три тысячи сорок четыре) рубля, в том числе НДС (18%) **107 244,00** (Сто семь тысяч двести сорок четыре) рубля.
- 2.2. Порядок оплаты:
- 2.3. Заказчик осуществляет ежеквартальную оплату Услуг в размере 175 761,00 руб. (с НДС) в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента подписания Акта сдачи-приемки услуг обеими сторонами.
- 2.4. Обязательства Заказчика по оплате считаются выполненными с момента поступления денежных средств на корреспондентский счёт банка Исполнителя в соответствии с реквизитами Исполнителя.
- 2.5. Стоимость Услуг является твёрдой и не зависит от объёма фактически оказанных Услуг в отчётный период, если иное письменно не согласовано сторонами.

3. Порядок учёта и сдачи-приемки услуг.

- 3.1. До 3-го числа первого месяца, следующего за отчетным кварталом оказания Услуг Исполнитель предоставляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг, оформленный в соответствии с требованиями п.2 ст. 9 Федерального закона N 402-ФЗ "О бухгалтерском учете" от 06.12.2011 года.
- 3.2. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения акта сдачи-приемки оказанных услуг обязуется произвести приемку оказанных Услуг, подписать представленный акт сдачи-приемки оказанных услуг и вернуть указанный акт Исполнителю или

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» *Заремба В.В.*

Договор ОАО «Тюменьэнерго»

в этот же срок предоставить письменный мотивированный отказ с указанием перечня недостатков.

3.3. Недостатки, возникшие по вине Исполнителя, устраняются его силами и за его счёт в согласованные сторонами сроки. Недостатки, возникшие не по вине Исполнителя, не являются препятствием для подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг.

3.4. В случае не подписания в установленный срок акта сдачи-приемки оказанных услуг и не предоставления письменного мотивированного отказа Услуги считаются оказанными надлежащим образом, а Исполнитель получает право подписать акт сдачи-приемки оказанных услуг в одностороннем порядке. Так акт будет иметь юридическую силу и служить основанием для расчётов.

3.5. Исполнитель обязан ежеквартально выставлять Заказчику счет-фактуру, соответствующий положениям ст.169 НК РФ, не позднее 5 числа первого месяца, следующего за отчетным кварталом. В случае, если Исполнитель не выставил в срок счет-фактуру, либо выставил счет-фактуру, содержание которого не соответствует ст. 169 НК РФ, Заказчик вправе взыскать с Исполнителя неустойку в сумме налога на добавленную стоимость, которая могла бы быть предъявлена Заказчиком к вычету или возмещению из бюджета, при условии надлежащего оформления и предоставления счета-фактуры. Для целей применения настоящего пункта стороны признают, что понятие «выставил» означает изготовление и передачу Заказчику оригинала счета-фактуры. Стороны также признают, что для взыскания неустойки, предусмотренной настоящим пунктом, Заказчик не обязан доказывать факт отказа налоговых органов в предоставлении вычетов или возмещения Заказчику из бюджета, указанных выше.

4. Порядок оказания Услуг.

4.1. Исполнитель обязуется оказывать Заказчику Услуги в нормальные рабочие часы Исполнителя (с 9-00 до 17-30 по московскому времени). Оказание Услуг в нерабочие часы, а также выходные и праздничные дни происходит на основании письменного соглашения сторон.

4.2. Услуги оказываются согласно Перечню оказываемых услуг (Приложение №2).

4.3. Услуги оказываются Исполнителем лично или с привлечением третьих лиц. Ответственность за деятельность третьих лиц несёт Исполнитель.

4.4. Оказание Услуг осуществляется дистанционно, если иное письменно не согласовано сторонами. Обмен информацией осуществляется по электронным каналам связи, факсу или телефону.

4.5. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную в связи с исполнением настоящего Договора.

4.6. Заказчик вправе в любое время проверять качество и ход оказания услуг, непосредственно не вмешиваясь в деятельность Исполнителя

4.7. Заказчик и Исполнитель обязуются соблюдать требования Регламента оказания услуг по сопровождению программного обеспечения Автоматизированная система управления ремонтами энергетического оборудования (Приложение №3).

5. Ответственность сторон.

5.1. Исполнитель несёт ответственность за качество оказанных Услуг.

5.2. Заказчик несёт ответственность за несоблюдение рекомендаций Исполнителя.

5.3. Исполнитель не несёт ответственность за порчу данных АСУРЭО, происшедших вследствие случайных и/или преднамеренных действий специалистов Заказчика, не согласованных с Исполнителем.

5.4. При нарушении Заказчиком сроков оплаты (или неполной оплате) оказанных услуг Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостановить оказание Услуг по настоящему Договору до момента фактического выполнения Заказчиком своих обязательств по оплате с соответствующим продлением срока действия Договора.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

5.5. Исполнитель не несёт ответственность за порчу данных АСУРЭО вследствие некорректной работы оборудования Заказчика или программных продуктов третьих лиц.

5.6. Исполнитель не обязан расширять/изменять документированный функционал АСУРЭО.

5.7. Проблемы взаимодействия АСУРЭО с не предусмотренными программными продуктами или их обновлениями не являются недостатком оказываемых Услуг.

5.8. Стороны не несут ответственности и не возмещают ущерб в виде упущенной выгоды, ущерб от простоя производства и иные подобные косвенные (не прямые) убытки.

5.9. Исполнитель обязуется предоставлять Заказчику информацию об изменении состава (по сравнению с существовавшим на дату заключения настоящего Договора) собственников Исполнителя (состава участников; в отношении участников, являющихся юридическими лицами - состава их участников и т.д.), включая бенефициаров (в том числе конечных), а также состава исполнительных органов Исполнителя; информацию о составе собственников (состав участников; в отношении участников, являющихся юридическими лицами - состава их участников и т.д.) привлекаемых субподрядчиков/соисполнителей Исполнителя. В целях раскрытия вышеуказанной информации не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты наступления соответствующего события (юридического факта) предоставляется: 1) заполненная Карточка делового партнера (сканированная копия и MS Excel) по форме, утвержденной Заказчиком 2) сканированные копии документов, подтверждающих произошедшие изменения (учредительные документы в действующей редакции (Устав, Положение и др.); выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, выданная не ранее 30 дней до даты предоставления Заказчику; список лиц, зарегистрированных в реестре акционеров с указанием доли владения в процентах (для акционерных обществ), выданный не ранее, чем за 30 календарных дней до даты предоставления Заказчику; протокол заседания совета директоров (наблюдательного совета/общего собрания акционеров/участников)/решение учредителя об избрании/назначении исполнительного органа; паспорт или иной документ, содержащий паспортные данные физического лица (серия и номер, кем и когда выдан, место регистрации); свидетельство о постановке на учет в налоговом органе физического лица (ИНН) или иной документ, содержащий номер ИНН физического лица) 3) Согласие на обработку персональных данных физических лиц (руководителей, учредителей, участников, акционеров и т.д.) с подписью субъекта персональных данных (оригинал) по форме, утвержденной Заказчиком.

5.10. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, в т.ч. в случае неисполнения обязательств, предусмотренных п.5.9. настоящего Договора. При этом, Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителя уведомления об отказе от исполнения Договора, если иной, более поздний, срок не указан в уведомлении. При неполучении Исполнителя уведомления по причинам, связанным с отсутствием у Заказчика информации о фактическом месте нахождения Исполнителя, с изменением наименования, реорганизацией последнего, Договор считается расторгнутым с даты получения Заказчиком уведомления об отсутствии Исполнителя по последнему известному Заказчику адресу, либо уведомления об истечении срока хранения корреспонденции органами связи

6. Форс-мажорные обстоятельства.

6.1. Ни одна из сторон не будет нести ответственность за полное или частичное неисполнение любого из своих обязательств, если неисполнение будет являться следствием таких обстоятельств, как наводнение, пожар, землетрясение и другие явления природы, а также война, военные действия, блокада тех мест, с которыми непосредственно связана деятельность сторон, а также иные обстоятельства, независимые от воли сторон, препятствующие исполнению обязательств по настоящему Договору. При этом срок исполнения обязательства по Договору соразмерно отодвигается на время действия таких обстоятельств или их последствий.

6.2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательства, немедленно сообщает другой стороне в письменной форме о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращения вышеуказанных обстоятельств.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

6.3. Свидетельство торгово-промышленной палаты или иного компетентного органа будет являться достаточным доказательством возникновения и прекращения указанных выше обстоятельств. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательства будет существовать свыше 3 (Трёх) месяцев, сторона будет иметь право в одностороннем порядке расторгнуть Договор.

7. Разрешение споров.

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в ходе исполнения настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.

7.2. В случае если стороны не придут к соглашению, споры рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. Конфиденциальность.

8.1. Стороны обязуются без взаимного предварительного письменного согласования не разглашать третьим лицам информацию, составляющую коммерческую тайну: информацию, полученную в ходе заключения настоящего Договора; информацию, относящуюся к предмету и условиям настоящего Договора (содержащуюся в тексте настоящего Договора, а также в документах, являющихся неотъемлемой частью настоящего Договора); информацию, полученную в ходе исполнения Сторонами обязательств по настоящему Договору (далее – конфиденциальная информация)*. Срок неразглашения конфиденциальной информации устанавливается Сторонами в течение всего срока действия Договора.

8.2. Каждая из Сторон обязуется предпринять все разумные меры, необходимые и целесообразные для предотвращения несанкционированного раскрытия конфиденциальной информации.

8.3. Стороны обязуются не использовать незаконно конфиденциальную информацию, а также обязуются незамедлительно информировать друг друга о ставших им известными угрозе разглашения, разглашении или ином незаконном использовании конфиденциальной информации, о случаях запросов конфиденциальной информации третьими лицами, в том числе органами государственной власти, иными государственными органами, органами местного самоуправления.

8.4. За разглашение или незаконное использование конфиденциальной информации Сторона, нарушившая обязательства, предусмотренные данным разделом настоящего Договора, обязана возместить потерпевшей Стороне причиненные убытки.

* За исключением информации, являющейся общедоступной; информации, в отношении которой в соответствии с действующим законодательством РФ не может быть установлен режим коммерческой тайны; информации, подлежащей раскрытию в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. Прочие условия.

9.1. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору имеют силу, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих сторон.

9.2. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания той из сторон, которая это сделала последней, и действует до момента выполнения сторонами взаимных обязательств по настоящему Договору.

9.3. Настоящий Договор считается автоматически продленным на каждый последующий календарный год, если не менее чем за 5 (Пять) рабочих дней до истечения срока действия настоящего Договора, ни одна из Сторон не проинформирует другую Сторону в письменном виде об отказе от продления настоящего Договора.

9.4. Уступка прав и обязанностей осуществляется только по письменному согласию сторон.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

9.5. Настоящий договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

10. Приложения.

10.1. К настоящему Договору прилагаются и являются неотъемлемой его частью следующий приложения:

10.2. Приложение №1 – Перечень объектов и стоимость услуг по сопровождению программного обеспечения АСУРЭО.

10.3. Приложение №2 – Перечень оказываемых услуг.

10.4. Приложение №3 - Регламент оказания услуг по сопровождению программного обеспечения АСУРЭО.

11. Реквизиты сторон.

Исполнитель:

ООО «СМС-информационные технологии»
Юридический адрес:
443035, г. Самара, пр. Кирова дом 201, сек. 9
ИНН 6312052132
КПП 631201001
р/с 40702810054400102986
Поволжский банк ОАО «Сбербанк России»
г. Самара
БИК 043601607
к/с 30101810200000000607

Директор

_____/А.Г. Шопин /
М.П.

Заказчик:

ОАО «Тюменьэнерго»
Юридический адрес: 628406, Россия,
г.Сургут, Тюменская область, ХМАО-
ЮГРА, ул. Университетская, д.4
ИНН/КПП 8602060185/ 997450001
р/с 40702810267170101719
в Западно-Сибирском банке ОАО
«Сбербанк России» г.Тюмень,
к/с 30101810800000000651
в Западно-Сибирском банке ОАО
«Сбербанк России» г.Тюмень,
БИК 047102651
ОГРН 1028600587399
ОКПО 05770629

Заместитель генерального директора по
техническим вопросам - главный
инженер

_____/С.Н. Егошин/
М.П.

Перечень объектов и стоимость услуг по сопровождению программного обеспечения АСУРЭО

№ п/п	Наименование структурного подразделения ОАО «Тюменьэнерго»	Количество, шт				Стоимость годового сопровождения структурного подразделения, руб.
		серверных экземпляров	клиентских лицензий	модулей «Синхронизация открытия/ закрытия»	модулей «Отмена отправки на утверждение после отказа на согласие»	
1	Ишимские ТПО	1	12	1	1	36 644,82
2	Сургутские ЭС	1	10	1	1	33 863,70
3	Когалымские ЭС	1	12	1	1	36 644,82
4	Ноябрьские ЭС	1	10	1	1	33 863,70
5	Энергокомплекс	1	10	1	1	33 863,70
6	Южное ТПО (Тюменские распределительные сети)	1	10	1	1	33 863,70
7	Нефтеюганске ЭС	1	28	1	1	58 892,82
8	Урайское ЭС	1	12	1	1	36 644,82
9	Нижневартовские ЭС	5	50	1	1	147 719,10
10	Северные ЭС	1	10	1	1	33 863,70
11	Тюменское ТПО (Тюменские распределительные сети)	1	13	1	1	38 035,32
12	Тобольское ТПО	1	13	1	1	38 035,32
13	ИА ОАО «Тюменьэнерго»	1	10	1	1	33 863,70
Итого по договору		17	200	13	13	595 800,00
Кроме того НДС (18%), рублей						107 244,00
Всего по договору, руб.						703 044,00

Исполнитель:
ООО «СМС-Информационные технологии»
Директор

Заказчик:
ОАО «Тюменьэнерго»
Заместитель генерального директора
по техническим вопросам-главный инженер

_____/А.Г. Шопин/

_____/С.Н. Егошин/

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Задерина В.В.

Договор ОАО «Тюменьэнерго»

ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Категория услуги	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия
Сопровождение системы			
Модификация и изменение ПО	Поставка обновлений ПО	Внесение изменений в существующие программные блоки, модификация программного обеспечения с целью совершенствования ПО, повышения функциональности и удобства пользования, а также модификации используемых программных компонент. Модификация ПО для удовлетворения изменениям бизнес-процесса со стороны СО-ЦДУ ЕЭС.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ предложений на внесении изменений ПО. 2. Принятие решения об изменении ПО. 3. Разработка изменений ПО. 4. Размещение модифицированного ПО на сайте технической поддержки. 5. Информационная рассылка о выходе новых версий ПО.
Модификация и изменение документации	Поставка новых версий документации	Подготовка документации на текущие изменения системы. Подготовка новых редакций руководства пользователя. Подготовка инструкций по установке модифицированных версий программ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Накопление новостей по изменению системы. 2. Внесение изменений в руководство пользователя, администратора, оборудования. 3. Размещение модифицированной документации на сайте технической поддержки. 4. Информационная рассылка о размещении обновленной документации.
Техническая поддержка			
Техническая поддержка	«Горячая линия»	Консультирование посредством телефона или с помощью системы запросов сайта технической поддержки по вопросам эксплуатации системы.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ответ на поставленные вопросы по телефону или с помощью системы запросов сайта технической поддержки. 2. При необходимости эскалация запроса на другой уровень поддержки. 3. При необходимости инициирование Запроса на изменение ПО.

Согласовано:
секретарь-исполнитель комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

Договор ОАО «Тюменьэнерго»

Категория услуги	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия
Техническая поддержка	Ведение сайта технической поддержки	Предоставление выделенного сайта поддержки для информационной поддержки пользователей ПО. Информационное наполнение и актуализация сайта поддержки.	<p>4. Контроль исполнения предложенного решения.</p> <p>1. Размещение новых версий ПО и документации.</p> <p>2. Размещение ПО третьих фирм, необходимого для работы.</p> <p>3. Размещение примеров использования функционала комплекса (шаблоны экранных и отчетных форм, модулей расширения и т.д.)</p> <p>4. Ведение списка часто задаваемых вопросов (FAQ).</p>

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Директор ООО «СМС – информационные технологии»

_____/А.Г. Шопин/
М.П.

ЗАКАЗЧИК:

Заместитель директора по техническим вопросам - главный инженер
ОАО «Тюменьэнерго»

_____/С.Н. Егошин/
М.П.

Согласовано:

«____» _____ 20____ г.
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

Договор ОАО «Тюменьэнерго»

**Регламент услуг
по сопровождению программного обеспечения АСУРЭО**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	2
2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В РЕЖИМЕ «ON-LINE»	3
2.1. НАЗНАЧЕНИЕ	3
2.2. ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПРОСА	3
2.3. УРОВНИ КРИТИЧНОСТИ ПРОБЛЕМЫ.....	4
2.4. ОБРАБОТКА И ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ.....	5
2.5. ВРЕМЯ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
3. ПОСТАВКА ОБНОВЛЕНИЙ.....	6
3.1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА.....	6
4. ВЕДЕНИЕ САЙТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	7
4.1. ИНФОРМАЦИОННОЕ НАПОЛНЕНИЕ САЙТА	7
4.2. ДОСТУП К САЙТУ	7

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

«Тюменьэнерго»
Договор ОАО «Тюменьэнерго»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Под сопровождением АСУРЭО понимается деятельность по оказанию услуг, необходимых для обеспечения устойчивого функционирования АСУРЭО.

Поддержка функционирования АСУРЭО обеспечивается следующими процессами:

- техническая поддержка в режиме «on-line»;
- поставка обновлений;
- ведение сайта технической поддержки (система «Запросов» и список часто задаваемых вопросов - FAQ).

К технической поддержке не относится консультирование по вопросам установки, настройки, администрированию и поддержке операционных систем, СУБД, Web-серверов, программного обеспечения сторонних фирм, а также вопросы обслуживания серверных станций, на которых функционирует АСУРЭО.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В РЕЖИМЕ «ON-LINE»

2.1. Назначение

Техническая поддержка в режиме «on-line» предназначена для оперативного реагирования на запросы пользователей. Пользователь АСУРЭО может обратиться по телефону или на сайт технической поддержки для получения консультаций по следующим вопросам:

- эксплуатация АСУРЭО (технология работы с системой, настройка, технические ошибки системы, технологические ошибки);
- настройка клиентского места для работы с АСУРЭО;
- порядок действий при работе с АСУРЭО для выполнения определенных технологических операций;
- настройка справочников АСУРЭО;
- ввод новых пользователей и настройка их прав доступа к объектам базы данных и АСУРЭО;
- ошибки АСУРЭО и неадекватное поведение системы;
- установка обновлений АСУРЭО;
- другие вопросы, связанные с эксплуатацией АСУРЭО.

2.2. Формирование запроса

Перед подачей обращения в службу технической поддержки необходимо изучить доступную информацию по этому вопросу в документации, руководствах, FAQ и воспользоваться поиском по архиву запросов, приходящих на адрес технической поддержки. Если проблема аналогична ситуации, описанной в документации или соответствующем запросе на сайте, но требует дополнительного пояснения, следует указать ссылку на исходный документ или запрос.

Для получения консультации представитель Заказчика, ответственный за эксплуатацию АСУРЭО, должен обратиться в службу технической поддержки путем:

- создания запроса, содержащего описание проблемы, на сайте технической поддержки.
- телефонного звонка в службу технической поддержки с описанием проблемы. Телефон (846) 205-79-00.

Запрос Заказчика в службу технической поддержки должен содержать следующую информацию:

- характер вопроса с указанием уровня критичности проблемы (см. ниже);
- дата и время подачи запроса (по московскому часовому поясу);
- место возникновения вопроса;
- содержание вопроса (проблема, задача и т.п.);
- информация о версии АСУРЭО и конфигурации системного ПО, на котором функционирует АСУРЭО;
- источник вопроса: предприятие, подразделение, ФИО, должность, телефон лица, ответственного за эксплуатацию ПК АСУРЭО и адрес электронной почты для ответа.

2.3. Уровни критичности проблемы

Сроки реакции на запросы Пользователей зависят от уровня критичности проблемы. Под сроком реакции понимается время, в течение которого Исполнитель обязан ответить на поступивший от Пользователя запрос. В первом ответе на запрос Исполнитель обязан подтвердить приемку полученного запроса в работу либо в случае необходимости задать уточняющие вопросы. При этом Исполнитель может изменить уровень критичности проблемы, выставленный Пользователем в случае, если выставленный уровень критичности не соответствует условиям настоящего Договора.

Уровень критичности проблемы	Описание проблемы
Уровень 1 Критическая проблема	Система полностью неработоспособна. Сбой при запуске или зависание Системы. Большинство функций системы не выполняется.
Уровень 2 Серьезная проблема	Ситуация, при которой программный продукт работоспособен, но одна или несколько из его документированных функций полностью не выполняется, и при этом для такой функции не существует путей получения аналогичного результата другим способом.
Уровень 3 Проблема	Ситуация, при которой программный продукт работоспособен, но одна или несколько из его документированных функций полностью не выполняется, при этом для такой функции существует путь получения аналогичного результата другим способом, а также если эта функция выполняется с ограничениями, не отраженными в документации или в иных информационных материалах по поддерживаемому программному продукту.
Уровень 4 Консультация	Ситуация, требующая разъяснения или комментария по работе одной или нескольких функций программного обеспечения, рекомендации по технологии работы с продуктом.
Уровень 5 Расширение функционала	Запрос пользователя на расширение функциональных возможностей программного обеспечения, повышение удобства работы системы или наглядности интерфейса.

Запросы пользователей на расширение функциональности анализируются и согласовываются с планом разработки ПО.

Решение о возможности и сроках реализации принимается индивидуально для каждого запроса.

Согласовано:
секретарь конкурентной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» Заремба В.В.

2.4. Обработка и исполнение запросов

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности программного обеспечения или его отдельных модулей.

Обращения, поступающие от Заказчика в службу технической поддержки подрядчика регистрируются и сохраняются в общей базе запросов.

Вопросы, которые не могут быть решены посредством существующего функционала продукта передаются для технической экспертизы в отдел разработки программного обеспечения. Если реализация требуемого функционального расширения не противоречит концепции развития АСУРЭО и технически возможна, то производится оценка трудоемкости реализации. Расширения, трудоемкость которых не выходит за рамки стоимости договора технической поддержки (с учетом выпуска новых версий, предыдущих требований по расширению функционала и затрат времени на работу персонала технической поддержки) реализуются в рамках текущего договора.

2.5. Время работы службы технической поддержки

Ресурс	Описание	График доступности
Сотрудники службы технической поддержки	<ul style="list-style-type: none">«Горячая» телефонная линия.Обработка запросов на сайте технической поддержки и по электронной почте.	Рабочие дни/часы по московскому (GMT+4) времени (<i>понедельник – пятница, с 09:00 до 17:00</i>)
Сайт технической поддержки	Создание запросов, доступ к информационным ресурсам.	Круглосуточно, 24x7x365

Согласовано:
секретарь конкурентной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» *Сидельба В.В.*

3. ПОСТАВКА ОБНОВЛЕНИЙ

3.1. Описание процесса

- Поставка обновлений на программные продукты, включая новые версии, сервисные пакеты и исправления, осуществляется путем размещения на сайте технической поддержки.
- Выход новой версии документации осуществляется совместно с выходом новой версии программного продукта путем размещения на сайте технической поддержки.
- О появлении новых версий и обновлений программных продуктов оповещает Заказчика по электронной почте и путем размещения новой темы в форуме технической поддержки.
- Исполнители заказчика выполняют установку новой версии или обновления в соответствии с прилагаемыми инструкциями по установке.
- После завершения установки администраторы АСУРЭО осуществляют проверку работоспособности АСУРЭО.
- В случае неработоспособности АСУРЭО после проведения установки версии (обновления) и невозможности восстановления работоспособности до начала рабочего дня, администратором АСУРЭО производится восстановление предыдущего состояния АСУРЭО и БД из ранее подготовленной резервной копии. Исполнителю в службу сопровождения высылается письмо с описанием возникших проблем. Служба сопровождения исполнителя обязана обработать данный запрос в соответствии с регламентом.
- После успешного завершения установки специалисты Заказчика, ответственные за установку новых версии и обновлений, оповещают Исполнителя по электронной почте о факте завершения установки.

Согласовано:
секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» *Григорьева В.В.*

4. ВЕДЕНИЕ САЙТА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Информационное наполнение сайта

Сайт технической поддержки АСУРЭО является ресурсом с круглосуточным доступом пользователей и предназначен для размещения следующих информационных ресурсов:

1. Обновлений АСУРЭО.
2. Документации на АСУРЭО.
3. Дополнительных справочных материалов.
4. Дистрибутивов ПО третьих фирм.
5. Система запросов.

Адрес сайта технической поддержки: <http://support.sms-automation.ru>

4.2. Доступ к сайту

Информационные ресурсы сайта технической поддержки делятся на общедоступные и доступные зарегистрированным пользователям.

Общедоступные ресурсы предоставляются пользователям независимо от договорных отношений. К общедоступным ресурсам относятся:

1. Новости.
2. Список часто задаваемых вопросов.
3. Дистрибутивы ПО третьих фирм.
4. Просмотр архива запросов, приходящих на сайт технической поддержки.

Доступ к ресурсам для зарегистрированных пользователей предоставляется сотрудникам тех организаций, с которыми заключен договор сопровождения.

К таким ресурсам относятся:

1. Обновления АСУРЭО.
2. Документации на АСУРЭО.
3. Создание запроса от имени своей организации.

Для каждой организации, заключившей договор технической поддержки, создается отдельная учетная запись для доступа к сайту.

Учетная запись содержит: имя, пароль и электронный адрес для рассылки.

Письмо с информацией об учетной записи (имя и пароль) отправляются по указанному адресу для рассылки.

ИСПОЛНИТЕЛЬ

Директор ООО «СМС – информационные технологии»

/А.Г. Шопин/

ЗАКАЗЧИК

Заместитель генерального директора по техническим вопросам - главный инженер
ОАО «Тюменьэнерго»

/С.Н. Егошин/

Согласовано:

секретарь конкурсной комиссии
ОАО «Тюменьэнерго» /И.В.В./