

## РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ

### I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок и правила выполнения работ и оказания услуг в рамках [Договора на выполнение работ и оказание услуг по сопровождению программных продуктов, заключенного между Исполнителем](#)<sup>1</sup> и Заказчиком (далее - [Договор](#)).

1.2. Услуги оказываются Исполнителем удаленно. Оказание услуг Исполнителем в офисе Заказчика возможно только в исключительных случаях, если этого требует характер оказываемых Услуг, а также по инициативе или с согласия Исполнителя.

1.3. Работы и услуги по адаптации и технической поддержке (сопровождению) могут быть оказаны Заказчику на условиях следующих Тарифов<sup>2</sup>:

№ п/п	Наименование Тарифа	Фиксированный период оказания услуг (конкретные дни и/или часы <sup>3</sup> )	Фиксированный специалист	Выполнение работ на условиях SLA	Стоимость
<b>КЛАССИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ</b>					
1	Классический Базовый	V	-	-	Стоимость определяется согласно фактически затраченному на выполнение работ времени, с учетом правил учета времени согласно раздела IV настоящего Регламента и ставки Специалиста согласно Прайс-листу Исполнителя.
2	Классический Стандартный	-	V	-	
3	Классический Срочный	-	-	V	
4	Классический Индивидуальный	V	V	-	
5	Классический Оптимальный	-	V	V	
№	Наименование Тарифа	Абонентский лимит	Фиксированный специалист	Выполнение работ на условиях SLA	Стоимость
<b>АБОНЕНТСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ</b>					
1	Абонентский Базовый	V	-	-	Стоимость

<sup>1</sup> Исполнителем при оказании услуг по настоящему Регламенту может выступать любое из следующих юридических лиц, с которым Заказчик заключил [Договор](#): ООО «IC-PARUS» ИНН 7707079463, ООО «IC-Parus СМБ Москва» ИНН 7736276219. Каждый из Исполнителей утвердил настоящий Регламент в текущей редакции для целей, указанных в п. 1.1. настоящего Регламента.

<sup>2</sup> Актуальная информация о возможности или невозможности приобретения и стоимости Тарифа указана на [Сайте Исполнителя](#).

<sup>3</sup> В пределах рабочего времени Исполнителя.

2	Абонентский Индивидуальный	V	V	–	определяется согласно согласованному размеру Абонентского лимита и ставки Специалиста для соответствующего Абонентского лимита согласно Прайс-листу Исполнителя.
3	Абонентский Срочный	V	–	V	
4	Абонентский Премиальный	V	V	V	

1.4. Заказчик имеет право на условиях [Договора](#) заказать дополнительные Услуги, указанные в п. 2.5. [Договора](#). Такие дополнительные Услуги оказываются Заказчику на условиях классического сопровождения по Тарифу Базовый на условиях постоплаты, если иное не согласовано Сторонами.

## II. График оказания Услуг

2.1. Запросы Заказчика принимаются и Услуги оказываются в рабочие дни Исполнителя в рабочее время Исполнителя.

2.2. Под рабочими днями Исполнителя понимаются дни с понедельника по пятницу, за исключением нерабочих праздничных и выходных дней в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации, в т.ч. перенесенных Правительством РФ на рабочие дни.

2.3. Под рабочим временем Исполнителя понимается время с 10:00 до 19:00 по московскому времени.

2.4. Оказание Услуг в нерабочее время Исполнителя является правом, а не обязанностью Исполнителя.

Исполнитель не гарантирует доступность своего специалиста (либо наличие у специалиста доступа в сеть “Интернет”) за пределами рабочего времени Исполнителя.

2.5. В нерабочее время Исполнителя оказание дополнительных Услуг предоставляется только по запросу Заказчика за 5 (пять) рабочих дней до начала оказания Услуг при наличии свободных специалистов Исполнителя с учетом следующих повышающих коэффициентов, применяемых при учете количества часов, фактически затраченных на оказание Услуг:

2.5.1. утреннее и вечернее время в будни 06:00 – 10:00, 19:00 – 24:00 с коэффициентом 1,5 (полтора);

2.5.2. ночное время в будни 00:00 – 06:00 с коэффициентом 2 (два);

2.5.3. в выходные и праздничные дни - с коэффициентом 2 (два).

## III. Порядок оказания Услуг

3.1. Услуги оказываются Заказчику на основании поступивших от Заказчика запросов на оказание Услуги .

3.2. Порядок направления запросов:

3.2.1. запросы могут быть направлены уполномоченными лицами со стороны Заказчика, указанными в Спецификации.

3.2.2. запросы принимаются Исполнителем:

3.2.2.1. через систему 1С-Коннект - единая система учета заявок Заказчика на оказание услуг (данный вид направления запросов является обязательным для Тарифов с SLA).

3.2.2.2. по электронной почте Исполнителя в домене [@rarus.ru](mailto:@rarus.ru), указанной в Спецификации к [Договору](#).

3.3. Подключение Заказчика к 1С-Коннект:

3.3.1. установка, регистрация и использование системы 1С-Коннект является для Заказчика бесплатной;

3.3.2. Заказчик для возможности взаимодействия с Исполнителем по [Договору](#) через систему 1С-Коннект обязан установить и настроить 1С-Коннект на компьютерной технике указанных в п. 3.2.1. настоящего Регламента уполномоченных лиц Заказчика или предоставить удаленный или непосредственный доступ к рабочим местам уполномоченных лиц Исполнителю для выполнения этих работ (без оплаты указанных работ Исполнителя);

- 3.3.3. Заказчик обязан предоставить адреса электронной почты и Ф.И.О. уполномоченных лиц для возможности генерации логина и пароля этим лицам для использования 1С-Коннект;
- 3.3.4. уполномоченные лица Заказчика в рамках [Договора](#) обязаны использовать для взаимодействия с Исполнителем по запросам 1С-Коннект, кроме случаев сбоя в его работе;
- 3.3.5. в рамках Тарифов с SLA Исполнитель несет ответственность за соблюдение сроков SLA только в случае соблюдения Заказчиком 3.3.4. настоящего Регламента.

3.4. Для взаимодействия с Заказчиком Исполнителем среди свои специалистов выделяются линии технической поддержки:

- 3.4.1. специалисты первой линии технической поддержки принимают запросы (кроме запросов в рамках Индивидуальных Тарифов), обеспечивают их регистрацию в 1С-Коннект в качестве «заявок» (если запрос был направлен в 1С-Коннект в форме «обращения», а не заявки, или поступил по электронной почте), классификацию зарегистрированной заявки согласно Номенклатуре и SLA и направление заявки на исполнение второй или третьей линии технической поддержки;
- 3.4.2. специалисты второй линии технической поддержки принимают запросы в рамках Индивидуальных Тарифов, обеспечивают их регистрацию в качестве «заявки» в 1С:Коннект, осуществляют выполнение заявки или перенаправление специалистам третьей линии технической поддержки;
- 3.4.3. специалисты третьей линии технической поддержки выполняют задачи по адаптации ПП, связанные с доработкой/разработкой.

3.5. Порядок работы с Запросами:

- 3.5.1. каждый Запрос, поступающий по электронной почте или через 1С-Коннект, регистрируется специалистом первой или второй линии технической поддержки Исполнителя в системе 1С-Коннект в качестве заявки;
- 3.5.2. Заказчику в личный кабинет в 1С-Коннект и/или на электронную почту, с которой поступил Запрос, направляется информация о том, что полученный Запрос зарегистрирован/принят в качестве заявки с указанием номера и даты регистрации в системе 1С-Коннект;
- 3.5.3. в ходе отработки заявки Исполнитель меняет статус заявки в системе 1С-Коннект.
- 3.5.4. статусы, которые могут быть присвоены заявке: новая, принята, выполняется, доработка, приостановлена, завершена, отменена и т.п.
- 3.5.5. информация об изменении статуса заявки направляется в личный кабинет в 1С-Коннект инициатора заявки и/или на электронную почту, с которой была направлен запрос;

3.6. Порядок выполнения работы и оказания Услуги по заявке:

3.6.1 Исполнитель определяет тип заявки:

Тип заявки	Описание
Инцидент	Полное или частичное прерывание функционирования системы (события, не являющиеся частью нормального функционирования ПП).
Запрос на обслуживание	Поддержка пользователей: заявка о предоставлении консультации / информации о ПП, заявка на оценку реализации Запроса, не влекущая за собой адаптацию ПП.
Запрос на изменение	Любое событие, являющееся адаптацией текущего ПП (функционала, архитектуры ПП), проектными работами.

3.6.2 Заявки берутся в работу исходя из приоритета: в первую очередь выполняются заявки по Инцидентам, остальные заявки – в порядке очередности.

3.6.3. При наличии очереди заявок типа «Инцидент» или «Запрос на обслуживание» они берутся в работу исходя из следующей приоритетности:

Приоритет	Описание
Высокий	Нарушения в работе ПП, которые приводят к неработоспособности ПП в целом и/или невозможности работать Заказчику.
Стандартный	Нарушения в работе ПП, которые приводят к полной или частичной неработоспособности некритичного бизнес-процесса.

Низкий	Нарушения в работе ПП, влияние которых на бизнес-процесс незначительно и по которым известны возможные обходные решения (мероприятия, позволяющие временно устранить последствия инцидента).
--------	--

3.6.4. При работе с заявками в рамках Тарифов с SLA Исполнитель гарантирует соблюдение следующих сроков (временных параметров оказания услуг (SLA):

Тип обращения	Приоритет	Время регистрации	Время реакции	Время начала работ
Инцидент, Запрос на обслуживание	Высокий	не более 30 минут	не более 2 часов	не более 8 часов
	Стандартный	не более 30 минут	не более 4 часов	не более 16 часов
	Низкий	не более 30 минут	не более 8 часов	не более 24 часов
Запрос на изменение	не применимо			

Время регистрации (время до появления в 1С-Коннект новой заявки со статусом «Принята»), время реакции (время от момента присвоения заявке статуса «Принята» до присвоения следующего статуса) и время решения (время с момента присвоения заявке статуса «Принята» до решения заявки по существу или получения данных о невозможности решить вопрос по существу по не зависящим от Исполнителя причинам) не включает в себя время ожидания ответа от Инициатора на запрос Исполнителя о предоставлении дополнительной технической информации, необходимой для решения, а также временные интервалы за пределами графика доступности Услуг.

3.6.5. Исполнитель оказывает Услуги по «Запросу на изменение» в следующем порядке:

3.6.5.1. прорабатывает концепцию решения и формирует Задание по форме согласно разделу VII настоящего Регламента,

3.6.5.2. оценивает ориентировочный размер трудозатрат на выполнение Задания и стоимость работ;

3.6.5.3. направляет уполномоченному представителю Заказчика на согласование Задания и оценку ориентировочной стоимости работ;

3.6.5.4. к выполнению работ по Заданию Исполнитель приступает только после согласования Задания и стоимости работ уполномоченным представителем Заказчика в виде ответа по электронной почте;

3.6.5.5. в случае получения от уполномоченного представителя Заказчика отказа в согласовании Задания и/или стоимости работ или неполучения никакого ответа в течение десяти рабочих дней с даты направления запроса на согласование заявке присваивается тип «Запрос на обслуживание» вместо «Запрос на изменение» и заявка подлежит закрытию со статусом «Завершена», а трудозатраты по разработке Задания и оценке работ включаются в Отчет;

3.6.5.6. в случае согласования Задания Исполнитель приступает к его реализации. Работы по Заданию выполняются в тестовой среде (копия принадлежащего Заказчику ПП, развернутая на серверах Заказчика). После выполнения Задания заявке присваивается статус «Приостановлена» (или иной статус, говорящий о передаче результатов работ на проверку Заказчиком) и направляется информация об этом уполномоченному

представителю Заказчика. Уполномоченный представитель Заказчика обязан организовать и провести тестирование результатов работ в течение 3 (трех) дней с даты получения уведомления. Время тестирования результатов работ Заказчиком не включается во время выполнения работ по заданию;

3.6.5.7. Результаты работ по заявке, выполненные Исполнителем, протестированные и принятые без замечаний (или после устранения замечаний) Заказчиком формируются Исполнителем в обновление ПП – релиз;

3.6.5.8. релиз на продуктивную систему (экземпляр принадлежащего Заказчику ПП с продуктивными данными, развернутый на Серверах Заказчика) устанавливается силами Заказчика, если иное не согласовано Сторонами дополнительно.

#### **IV. Порядок учета времени на оказание Услуг**

4.1. Оценка и согласование трудоемкости работ по заявке:

4.1.1. заявки типа «Инциденты» и «Запросы на обслуживание» принимаются в работу Исполнителем без предварительной оценки и согласования трудозатрат Заказчиком;

4.1.2. заявки типа «Запросы на изменение» подлежат обязательной оценке трудоемкости их выполнения со стороны Исполнителя и согласованию оценки с Заказчиком в порядке, установленном п. 3.6.5. настоящего Регламента.

4.2. Подлежащее учету и оплате время на оказание Услуги, независимо от типа запросов, включает время, затраченное на полный цикл обработки заявки, включая анализ в целях присвоения типа, критичности, разработку задания, адаптацию ПП, участие в тестировании. Отдельные виды работ (выпуск и формирование релизов), не относящиеся к конкретной заявке, фиксируются накопительным итогом в отдельно созданных заявках.

4.3. При учете трудозатрат на выполнение заявок Заказчика время округляется всегда в большую сторону с точностью до 30 (тридцати) минут при учете часов работы в рабочее время и до 1 (одного) часа - при учете часов работы за пределами рабочего времени.

4.4. Включение времени в расчет часов, затраченных Исполнителем на оказание Услуг в отчетном периоде, осуществляется в следующем порядке:

4.4.1. часы оказания Услуг по заявке типа «Инцидент» и «Запрос на обслуживание» включаются по фактическим трудозатратам по заявкам, которым в отчетном месяце присвоен статус «завершена»;

4.4.2. часы оказания Услуг по «Запросам на изменение» предъявляются к оплате только после выполнения работ по согласованному в рамках заявки заданию и включаются в Отчет за отчетный период, в котором заявке присвоен статус «завершена», в т.ч. в случае если фактически заявка выполнялась в рамках нескольких отчетных периодов;

4.4.3. заявка типа «Запрос на изменение» считается выполненной, подлежит закрытию с присвоением статуса «завершена» в случае выполнения п. 3.6.5.8. настоящего Регламента или отсутствия от Заказчика обратной связи в сроки, установленные п. 3.6.5.6. настоящего Регламента.

4.4.4. Заявке статус «завершена» присваивается в случае как достижения результата по заявке, так и в случае установления невозможности достигнуть результат по заявке по не зависящим от Исполнителя причинам.

4.4.5. часы, затраченные на выполнение Услуг за пределами рабочего времени Исполнителя, включаются в Отчет с соответствующим коэффициентом, указанным в п. 2.5. настоящего Регламента.

4.5. Время, затраченное на выезд специалиста Исполнителя к Заказчику для оказания услуги, подлежит оплате как затраченное на оказание услуги время, исходя из удаленности места выезда от офиса Исполнителя в г. Москва:

- в пределах МКАД - 1 час.

- за МКАД, но не далее 100 км: 1 час плюс 1 час за каждые 10 км от МКАД.

4.6. В случае невозможности оказать услугу Заказчику при выезде Исполнителя не по вине Исполнителя время выезда специалиста подлежит учету и оплате в затраченном на оказание услуг времени в любом случае.

4.7. Количество фактически потраченного времени на выполнение заявок доводится до Заказчика по итогу выполнения заявок в виде Отчетов по зарегистрированным заявкам в IS-Коннект или по электронной почте. Отчет формируется по форме Исполнителя.

#### **V. Порядок и условия закрепления за Заказчиком специалистов Исполнителя**

5.1. В рамках индивидуальных Тарифов Заказчику предоставляется право и возможность выбрать специалиста/ов для оказания ему Услуг по [Договору](#), при этом:

- 5.1.1. Заказчик имеет право выбрать специалиста исключительно из числа имеющихся у Исполнителя специалистов;
- 5.1.2. Исполнитель не обязан искать или нанимать в штат или по гражданско-правовому договору специалиста, если Заказчика не устраивает ни один из имеющихся Специалистов по квалификации, опыту или иным причинам;
- 5.1.3. в случае прогнозируемого отсутствия специалиста (отпуск, увольнение и т.п.) Исполнитель обязан предупредить Заказчика за 5 (пять) рабочих дней до начала его отсутствия и предоставить Заказчику выбор иного специалиста на подмену закрепленного за Заказчиком, а Заказчик обязан сделать выбор или в случае закрепления за Заказчиком более одного специалиста в рамках Спецификации – согласовать оказание Услуг во время отсутствия закрепленного специалиста меньшим количеством специалистов. В случае оказания услуг по Тарифу Абонентского сопровождения временное отсутствие специалиста при отказе Заказчика не его замену не влечет перерасчет стоимости оказываемых Услуг с момента отказа Заказчика от специалиста до конца отчетного периода;
- 5.1.4. в случае непредвиденного отсутствия специалиста (болезнь, отпуск, неявка по невыясненным причинам и т.п.) Исполнитель имеет право предоставить без согласования с Заказчиком замену специалиста не более чем на 10 (десять) рабочих дней, незамедлительно уведомить Заказчика о такой замене, предполагаемых сроках и при необходимости согласовать с Заказчиком замену специалиста согласно п. 5.1.3. Регламента.
- 5.1.5. в указанных в п. 5.1.3. настоящего Регламента случаях Заказчик также имеет право изменить условия Индивидуального Тарифа сопровождения в части снижения количества закрепленных специалистов или выбрать иной не Индивидуальный Тариф с отчетного периода, следующего за тем, в котором Заказчик отказался от замены закрепленного специалиста.
- 5.1.6. если в указанном в п. 5.1.3. настоящего Регламента случаях Заказчик не согласовал нового специалиста и не воспользовался правом, указанным в п. 5.1.5. настоящего Регламента, то Услуги с первого числа нового отчетного периода предоставляются ему на измененных Условиях: с уменьшенным количеством закрепленных специалистов (с пропорциональным уменьшением абонентской платы, если у Заказчика Тариф в рамках Абонентского сопровождения) или по Тарифам Базовый или Срочный, если за Заказчиком не осталось закрепленного специалиста.
- 5.1.7. при закреплении за Заказчиком проектной команды с выделением среди них роли Руководителя проекта последний назначается Исполнителем и не может быть изменен Заказчиком;
- 5.1.8. Заказчик имеет право отказываться от специалиста или инициировать его замену в течение текущего отчетного периода в любое время с предупреждением не менее чем за 5 (пять) рабочих дней, о чем Исполнитель должен быть уведомлен письменно. Замена специалистов осуществляется Исполнителем с учетом положений настоящего раздела Регламента.

## **VI. Ответственность Исполнителя за нарушение SLA**

- 6.1. Ответственность к Исполнителю за нарушение SLA в части сроков выполнения работ согласно приоритетам заявок применяется только при нарушениях, допущенных в отношении более 15 (пятнадцати) % заявок Заказчика за отчетный период.
- 6.2. При наступлении указанного в п. 6.1. настоящего Регламента основания Заказчик имеет право требовать оплаты исключительной неустойки, исчисляемой по формуле:  $СтОП * (АП - 15)\%$ , где:
- 6.2.1. СтОП - стоимость Услуг по Тарифу за отчетный период;
- 6.2.2. АП - абсолютный процент заявок Заказчика, при выполнении которых нарушен SLA.
- 6.3. Вместо оплаты исключительной неустойки Заказчик может по своему выбору получить скидку на Услуги за следующий/ие отчетный/ые период(ы) вместо выплаты ему исключительной неустойки. Реализация Заказчиком права на получение скидки в порядке, установленном настоящим пунктом Регламента, прекращает его право требовать уплаты соответствующей исключительной неустойки.

## VII. Оформление Задания

7.1. Форма задания:

<p><b>ЗАДАНИЕ № <span style="color: purple;">Номер задания</span></b></p> <p>к <u>Договору и оказание услуг по сопровождению программных продуктов</u></p> <p>№ <span style="color: purple;">Номер</span> от «<span style="color: purple;">Дата</span>» <span style="color: purple;">месяц</span> <span style="color: purple;">год</span> г. (далее – <u>Договор</u>)</p> <p style="text-align: right;">«<span style="color: purple;">Дата</span>» <span style="color: purple;">месяц</span> <span style="color: purple;">год</span> г.</p>					
Наименование адаптируемого ПП					
Место нахождения ПП:					
<b>№ п/п</b>	<b>Наименование работ</b>	<b>Результат работ</b>	<b>Критерии приёмки</b>	<b>Сроки выполнения работ/раб. дни</b>	<b>Стоимость, руб., без НДС</b>
1.					
2.					
3.					
				<b>Итого:</b>	
<b>ВСЕГО:</b>					
Условия выполнения работ (встречные обязательства Заказчика, ограничения работ):					
1					
2					

Всего по заданию № **Номер задания** стоимость работ на момент подписания: **сумма цифрами (сумма прописью в рублях) руб. 00** коп., кроме того НДС (20%) в размере **сумма цифрами (сумма прописью в рублях) руб. 00** коп, всего с учетом НДС (20%) **сумма цифрами (сумма прописью в рублях) руб. 00** коп.

Настоящее задание является неотъемлемой частью [Договора](#).

7.2. Указанная в п. 7.1. настоящего регламента Форма Задания призвана обозначить условия, являющиеся существенными для Исполнителя на момент согласования Задания. Условия Задания могут быть дополнены или изменены при его заключении по договоренности Сторон. Если Стороны подписывают Задание, в т.ч. не содержащее в себе условия, обозначенные в настоящем пункте как существенные, впоследствии ни одна из Сторон не может ссылаться на несогласование этого условия как основание для признания Задания не заключенным или недействительным.

### VIII. Номенклатура услуг сопровождения

8.1. В рамках [Договора](#) согласно Регламенту оказываются следующие Услуги:

№	Услуга	Описание	Вид (адаптация, техническая поддержка)	Тип заявки (Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение)	Линия технической поддержки, отрабатываю щая заявку
Первая линия поддержки					
1.1	Регистрация обращений пользователей	Прием и регистрация обращений пользователей, заказчиков.  Выполнение маршрутизации и эскалации поступающих обращений в рамках предоставляемых услуг.	Техническая поддержка	Запрос на обслуживание	Первая
1.2	Начальная поддержка пользователей	Выполнение работ по обращениям пользователей по инструкции.	Техническая поддержка	Запрос на обслуживание	Первая
1.3	Уведомление пользователей	Уведомление пользователей о ходе обработки обращений	Техническая поддержка	Запрос на обслуживание	Первая



		по заявке.			
1.4	Предоставление отчетности	Подготовка детализированного отчета об оказании услуг.	Техническая поддержка	Запрос обслуживания на	Первая
Вторая линия поддержки					
2.1	Консультация пользователя	Устная или письменная консультация пользователя по использованию функциональности прикладных решений 1С:Предприятие.	Техническая поддержка	Запрос обслуживания на	Вторая
2.2	Настройка ПП	Настройка ПП, не связанная с внесением изменений в конфигурацию.	Адаптация	Запрос обслуживания на	Вторая
2.3	Администрирование	Устранение неисправностей и сбоев в работе прикладных решений 1С.  Предоставление доступа пользователю к системе на платформе 1С.  Отключение доступа пользователя к системе на платформе 1С:Предприятие.  Изменение прав доступа пользователя к системе на платформе 1С.  Выполнение резервного копирования ИБ или восстановления из копии по заявке уполномоченного представителя Заказчика.	Техническая поддержка	Запрос обслуживания на	Вторая

2.4	Адаптация и развитие прикладных решений на технологической платформе 1С:Предприятие	Проведение работ по изменению функциональности или архитектуры прикладного решения 1С, тестированию функциональности, изменение системы ролей и прав доступа, глобальных настроек и информационной базы.	Адаптация	Запрос на изменение	Вторая
2.5	Адаптация прикладных решений 1С:Предприятие Заказчика под обновление, выпускаемое вендором	Установка и адаптация обновлений прикладных решений 1С:Предприятие.	Адаптация	Запрос на изменение	Вторая
2.6	Диагностика и решение проблем	Диагностика инцидентов и определение методов устранения причин и последствий, не связанных с изменением конфигурации (поиск обходного решения, исправление ошибки в настройках, данных, параметрах ИБ, коррекция данных).	Техническая поддержка	Инцидент	Вторая
2.7	Оценка трудоемкости и заявок Заказчика на оказание услуг	Оценка и анализ трудоемкости выполнения заявок Заказчика, составление Задания.	Техническая поддержка	Запрос на изменение	Вторая

**8.2. В периметр Договора не входят следующие услуги:**

№	Услуга/Работа	Описание
1.	Администрирование операционной системы	Настройка и администрирование работы операционной системы на сервере и клиентских машинах Заказчика, обновление и

№	Услуга/Работа	Описание
		переустановка операционной системы. Устранение проблем, связанных с работой ОС. Подключение и настройка новых устройств, принтеров, сканеров и т.п.
2.	Оперативный контроль обмена данными между системами Заказчика	Оперативный контроль обмена данными между системами Заказчика, в том числе отслеживание ошибок выгрузки/загрузки данных
3.	Работы по внедрению	первичная установка, адаптация ПП, пуско-наладочные работы при открытии новых автоматизированных объектов
4	Ремонт и обслуживание оборудования	работы по какому-либо техническому ремонту сопрягаемого с ПП оборудования (торгового, периферийного и др.), программная перепрошивка такого оборудования

**8.3. В состав услуг, оказываемых в рамках Тарифов Абонентского сопровождения, не входят:**

№	Услуга/Работа	Описание
1.	Администрирование базы данных	Администрирование базы данных по вопросам индексирования, контроля целостности и др.
2.	Администрирование кластера серверов 1С	Установка и настройка кластера серверов 1С
3.	Администрирование платформы 1С	Установка и обновление платформы 1С на сервере и клиентских машинах заказчика
4.	Администрирование СУБД	Администрирование систем управления базами данных
5.	Администрирование платформенных лицензий и лицензий на поддерживаемые ПП	Активация новых лицензий, повторная активация уже используемых, проверка работы текущих и т.п.
6.	Администрирование веб-сервера для доступа к базе данных	Настройка веб-сервера для доступа к базам данных.