



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ ПОДСЧЕТА ПОСЕТИТЕЛЕЙ, подключенных к программному продукту «1С-Рарус: СПП»

1. ТЕРМИНЫ

1.1. Исполнитель - ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты» (ИНН 7717154350), являющееся правообладателем программного продукта «1С-Рарус: Система подсчета посетителей» (ПП «1С-Рарус: СПП») и оказывает Клиенту услуги сопровождения согласно настоящему Регламенту.

1.2. Клиент - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, отвечающий требованиям, указанным в п. 2.1. настоящего Регламента и купивший Тариф абонентского сопровождения СПП на условиях настоящего Регламента.

1.3. Система подсчета посетителей (СПП) – смонтированный в единую систему комплекс устройств, способный автоматически подсчитать количество вошедших/вышедших посетителей для определения количества посетителей, динамики и частоты посещений, получения иных обезличенных данных о посещении Объекта.

1.4. Объект – находящиеся в законном владении и пользовании Клиента здание и/или помещение, в котором монтируется СПП.

1.5. Оборудование - единицы технического, компьютерного и иного оборудования, которые являются составной частью Системы подсчета посетителей, а именно датчики и Сервер(ы) СПП.

1.6. Сервер СПП – сервер Клиента с предустановленным на него ПП «1С-Рарус: СПП», предназначенным только для работы с СПП, подключенный через сеть Интернет к ЦОД Исполнителя.

1.7. Центр обработки данных (ЦОД) – Сервер Исполнителя с предустановленным на него ПП «1С-Рарус: СПП», осуществляющим управление Данными (отслеживающая корректность данных, оповещающая об отклонениях, неисправностях и ошибках, восстанавливающая пробелы в данных и т.п.). Права использования ПП «1С-Рарус: СПП», установленное в ЦОД, в части возможности управления данным, не передаются Клиенту в рамках приобретенных лицензий конечного пользователя на ПП «1С-Рарус: СПП».

1.8. Данные – сведения, получаемые с Оборудования СПП и обработанные с помощью серверной части ПП «1С-Рарус: СПП», установленной в ЦОД Исполнителя. Данные представляют собой обезличенную информацию о количестве перемещений в обоих направлениях посетителей через входную группу на объектах Клиента.

1.9. ПО Сервера СПП – предустановленное на Сервер СПП ПП «1С-Рарус: СПП», право использования которым предоставлено Клиенту по лицензионному договору.

1.10. Отчетный период – срок абонентского сопровождения, согласно условиям договора, по которому Клиентом приобретено такое сопровождение.

1.11. Регламент технологической поддержки ПП «1С-Рарус: СПП» - документ, расположенный на сайте правообладателя ПП по адресу: https://rarus.ru/downloads/4420/sistema_podscheta_posetiteley_reglament_tehnologicheskoy_podderzhki.pdf и являющийся неотъемлемой частью настоящего Регламента. Регламент в любой момент может изменяться Правообладателем. Изменения доводятся до сведения третьих лиц путем опубликования таких изменений (в форме новой версии Регламента или отдельного документа) на сайте Правообладателя.

1.12. Сайт Правообладателя - <http://www.rarus.ru/>.

2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

2.1. Клиентом услуг сопровождения СПП согласно настоящему Регламенту может быть лицо:

2.1.1. являющееся законным обладателем экземпляра и прав использования ПП «1С-Рарус: СПП» либо получивший доступ к экземпляру ПП на условиях аренды программного продукта (Облачная версия);

2.1.2. имеющее действующую лицензию «1С-Рарус: СПП. Технологическое сопровождение. Тариф Расширенный», либо арендующее экземпляр ПП на условиях аренды ПП (Облачная лицензия) по Тарифу Проф или Корп;



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «IC-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

2.1.3. имеющее СПП, подключенное к ПП «IC-Рарус: СПП», установленное на Сервере СПП или ЦОД Исполнителя.

2.2. Услуги сопровождения СПП, оказываемые в соответствии с настоящим Регламентом, являются абонентскими. То есть, предоставляются в объеме выбранного Тарифа. Подлежат оплате независимо от того, использовал ли Клиент весь объем услуг или нет.

2.3. Виды и объем услуг сопровождения СПП, предоставляемых Клиенту, определяется Тарифами, указанными в разделе 3 настоящего Регламента.

2.4. Условия и порядок предоставления услуг определяются разделом 4 настоящего Регламента.

2.5. Прием обращений на оказание услуг сопровождения СПП осуществляется по контактам и в течение рабочего времени, указанного в [Регламенте технологической поддержки ПП «IC-Рарус: СПП»](#).

3. ТАРИФЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ СПП

3.1. Тариф - набор услуг, предоставляемых для обслуживания одного датчика, подключенного к ПП «IC-Рарус: СПП», в течение указанного в Тарифе срока абонентского сопровождения.¹

3.2. Для всех датчиков одной СПП возможно приобретение только одинакового Тарифа.

3.3. Сопровождение СПП может быть представлено Клиенту в рамках следующих Тарифов:

№п/п	Состав услуг	Описание услуг	СПП Абонентское сопровождение Тариф ПРОФ. 1 датчик, 1 год	СПП Абонентское сопровождение Тариф КОРП. 1 датчик, 1 год
1	Мониторинг работоспособности датчиков	Подключение к системе мониторинга, выявление проблем в работе оборудования	+	+
2	Мониторинг наличия, корректности данных	Подключение к системе мониторинга, выявления некорректных данных	+	+
3	Оповещение Клиента об инцидентах с ПО, оборудованием СПП	Отправка автоматических оповещений по e-mail	+	+

¹ Срок оказания услуг Абонентского сопровождения СПП определяется имеющейся у Клиента расширенной лицензией на технологическое сопровождение ПП :

- срок начала оказания услуг начинается с даты активации расширенной лицензии на технологическое сопровождение ПП или лицензии СПП Облако, Тариф Проф или КОРП (при аренде ПП), а в случае приобретения Тарифа Абонентского сопровождения СПП позже даты активации лицензии (в т.ч. в случае приобретения расширенной лицензии на технологическое сопровождение в порядке апгрейда) - с первого рабочего дня, следующего за датой оплаты приобретенного Тарифа Абонентского сопровождения СПП;
- срок окончания оказания услуг истекает одновременно с истечением расширенной лицензии на технологическое сопровождение или с истечением лицензии СПП Облако, Тариф Проф или КОРП (при аренде ПП), кроме случаев, когда Тариф Абонентского сопровождения СПП приобретен на более короткий срок.



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

4	Удаленное устранение проблем в работе СПП	Устранение инцидентов без выезда на объект (при возможности)	+	+
5	Обновление версии прошивок на датчиках СПП	Выполняется в случае выхода новой версии	+	+
6	Ведение базы знаний инцидентов	Регистрация, классификация, обработка инцидентов в системе ServiceDesk	+	+
7	Аналитическое восстановление отсутствующих, некорректных данных	Запись в БД СПП математически рассчитанных данных на основании статистики (по согласованию с Клиентом)	+	+
8	Удаленные регламентные работы по проверке точности работы датчиков СПП	Подсчет посетителей и сверка с показаниями датчика СПП удаленно по записи видео	+	+
9	Сервисные выезды на объект для регламентного ТО	Плановые выезды или по заявкам Клиента		+
10	Сервисные выезды на объект для диагностики/устранения неисправности	Выполняется в случае невозможности диагностики/устранения удаленно		+

3.4. Для Клиентов, пользователей Облачной версии ПП «1С-Рарус: СПП» сопровождение СПП осуществляется в рамках следующих тарифов:

№п/п	Состав услуг	Описание услуг	СПП Облако, Тариф ПРОФ, 1 датчик, 1 месяц	СПП Тариф КОРП, 1 датчик, 1 месяц
1	Мониторинг работоспособности датчиков	Подключение к системе мониторинга, выявление проблем в работе оборудования	+	+



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

2	Мониторинг наличия, корректности данных	Подключение к системе мониторинга, выявления некорректных данных	+	+
3	Оповещение Клиента об инцидентах с ПП, оборудованием СПП	Отправка автоматических оповещений по e-mail	+	+
4	Удаленное устранение проблем в работе СПП	Устранение инцидентов без выезда на объект (при возможности)	+	+
5	Обновление версии прошивок на датчиках СПП	Выполняется в случае выхода новой версии	+	+
6	Ведение базы знаний инцидентов	Регистрация, классификация, обработка инцидентов в системе ServiceDesk	+	+
7	Аналитическое восстановление отсутствующих, некорректных данных	Запись в БД СПП математически рассчитанных данных на основании статистики (по согласованию с Клиентом)	+	+
8	Удаленные регламентные работы по проверке точности работы датчиков СПП	Подсчет посетителей и сверка с показаниями датчика СПП удаленно по записи видео	+	+
9	Сервисные выезды на объект для регламентного ТО	Плановые выезды или по заявкам Клиента		+
10	Сервисные выезды на объект для диагностики/устранения неисправности	Выполняется в случае невозможности диагностики/устранения удаленно		+

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Для возможности оказания услуг сопровождения СПП Клиент обязан обеспечить следующие технические требования:

4.1.1. Для использования **Облачной версии ПП «1С-Рарус: СПП»:**

А) Требования к портам и протоколам Клиента:



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

№ п/п	Источник	Назначение	Протокол	Порт	Комментарий
1	Датчик СПП	ЦОД	TCP	80, 30080	Передача данных от датчика СПП к Серверу :СПП
2	Датчик СПП	ЦОД	TCP	21, 1025-6553 5	Передача проверочной видеозаписи от датчика СПП на ЦОД (ftp-сервер)
3	Датчик СПП	Сервер СПП (NTP Server Клиента/ Internet NTP Server (pool.ntp.org))	UDP	123	Соединение с сервером времени, для синхронизации внутренних часов датчиков СПП
4	ЦОД	датчик СПП	TCP	80, 443	Доступ к web-интерфейсу датчика СПП для его настройки

Б) Клиент должен обеспечить доступность для сетевых адресов ЦОД:

- con.rarus-spp.ru (94.79.43.13)
- ftp.rarus-spp.ru (94.79.43.15)
- agent.rarus-spp.ru (94.79.29.39)
- service.rarus-spp.ru (94.79.29.110)

4.1.2 Для использования локальной версии ПП «1С-Рарус: СПП»:

А) Требования к портам и протоколам Клиента:

№ п/п	Источник	Назначение	Протокол	Порт	Комментарий
1	Датчик СПП	Сервер СПП Клиента	TCP	80, 30080	Передача данных от оборудования СПП к серверу 1С: СПП



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

2	Датчик СПП	Сервер СПП Клиента	TCP	21, 1025-6553 5	Передача проверочной видеозаписи от датчика СПП на Сервер СПП
3	Датчик СПП	Сервер СПП Клиента (NTP Server Клиента/ Internet NTP Server (pool.ntp.org))	UDP	123	Соединение с сервером времени, для синхронизации внутренних часов оборудования СПП
4	Сервер СПП Клиента	Датчик СПП	TCP	80, 443	Доступ к web-интерфейсу датчика СПП для его настройки
5	ЦОД	Сервер СПП Клиента	TCP	3389	Доступ к удаленному рабочему столу сервера СПП Клиента
6	ЦОД	Сервер СПП Клиента	TCP	80, 443	Синхронизация базы данных между сервером СПП Клиента и ЦОД , подключение системы управления данными к базе данных СПП

Б) Клиент должен обеспечить доступность для **сетевых адресов ЦОД:**

- con.rarus-spp.ru (94.79.43.13)
- ftp.rarus-spp.ru (94.79.43.15)
- agent.rarus-spp.ru (94.79.29.39)
- service.rarus-spp.ru (94.79.29.110)

В) Клиент должен обеспечить наличие Сервера СПП, имеющего следующие минимальные характеристики:

Процессор (ЦП/CPU)	Процессор Intel Core i5 или AMD Ryzen 5 и последующие модели
--------------------	--



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

Память (ОЗУ/RAM)	Оперативная память 4 Гбайт и выше (рекомендуется 8 Гбайт)
Жесткий диск (/HDD)	Жесткий диск или твердотельный накопитель 60Гб и выше
Сетевой адаптер (/Lan)	100 Мб/с
Операционная система (/OS)	64-битная операционная система windows 8/Windows Server 2012 или более новые версии

Г) Клиент должен передать Исполнителю данные для доступа к Серверу СПП с правами администратора.

4.1.3. передать Исполнителю резервные обезличенные данные СПП за весь период с даты монтажа СПП до даты приобретения услуг абонентского сопровождения СПП согласно настоящем Регламенту.

4.2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.2.1. Мониторинг работоспособности датчиков и наличия, корректности данных осуществляется Исполнителем непрерывно в автоматическом режиме сервисами ПП «1С-Рарус: СПП». Каких-либо отчетов Клиенту не направляется. В случае обнаружения неисправностей в работе СПП (Оборудования, ПО Сервера СПП) (далее - инцидент) Исполнитель оповещает Клиента об инцидентах с ПП, оборудованием СПП и обеспечивает устранение инцидентов без выезда на объект (при возможности) в порядке, установленном в пп. 4.2.2 - 4.2.3 настоящего Регламента.

4.2.2 При возникновении инцидентов Исполнитель в течение одного рабочего дня фиксирует их и совершает удаленную диагностику для выявления причин инцидента и его устранения.

4.2.3. В случае обнаружения инцидента Исполнитель после проведения диагностики связывается с уполномоченным лицом Клиента для проведения дополнительной диагностики инцидента (при необходимости).

4.2.4. Ответственный специалист Исполнителя принимает решение в зависимости от того, какая из Сторон несет ответственность за нарушение работы СПП :

4.2.4.1. Неисправность на стороне Исполнителя². Если неисправность находится в Сервисах Исполнителя, ответственный специалист Исполнителя совершает попытку устранить неисправность удаленно. В случае если устранить неисправность удаленно невозможно, Исполнитель осуществляет выезд на Объект для устранения неисправности работы ПП «1С-Рарус: СПП» в течение 3 (трех) рабочих дней с момента обнаружения неисправности. При осуществлении выезда на Объект Исполнитель извещает об этом представителя Клиента, который находится непосредственно на Объекте. Представители Исполнителя и Клиента определяют время посещения Объекта Исполнителем. После проведения работ на Объекте представители Исполнителя и Клиента подписывают Акт по форме *Исполнителя*. В случае, если при выезде выявляется наличие неисправности на стороне Клиента и/или Третьего лица Стороны руководствуются п. 4.2.4.2 и 4.2.4.3 настоящего Регламента;

² Неисправность находится на стороне Исполнителя, если она выявлена в ЦОД Исполнителя.



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «IC-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.

4.2.4.2. Неисправность находится на стороне Клиента³.

Если неисправность находится на стороне Клиента, Исполнитель в день обнаружения неисправности связывается с техническими службами Клиента и сообщает следующее:

- симптомы неисправности;
- информацию, необходимую для однозначного определения объекта неисправности и предположительное место неисправности (номер помещения, телекоммуникационного шкафа и т.п.);
- информацию о действиях, которые необходимо предпринять технической службе Клиента для устранения неисправности.

В ответ на отправленную Клиенту информацию Исполнитель ожидает следующую информацию:

- о том, что заявка принята и находится в работе, планируемые сроки устранения;
- об устранении неисправности, планируемом дополнительном сроке или обратную информацию с делегированием инцидента Исполнителю.

Если в ответ на информацию Исполнителя о причинах инцидента на стороне Клиента эта информация не подтвердилась Клиентом, Исполнитель осуществляет выезд на Объект для дополнительной диагностики в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения информации от Клиента⁴.

4.2.4.3. Неисправность находится на стороне Третьего лица⁵:

Если неисправность находится на стороне Третьего лица, Исполнитель в день диагностирования такой причины инцидента, в т.ч. по результатам дополнительной диагностики, направляет Третьему лицу информацию о необходимости связаться с Клиентом по гарантийному случаю.

4.2.4.4. В случае если при осуществлении Исполнителем диагностики или проведения дополнительной диагностики установлено, что неисправность находится в стороне Клиента, в т.ч. вызвана причинами, не связанными с гарантийными случаями по работе Оборудования, Клиент должен устранить неработоспособность своими силами или обратиться за устранением неработоспособности оборудования на платной основе к поставщику Оборудования СПП или лицу, осуществившему их монтаж.

4.2.5. Исполнитель ведет учет инцидентов. По запросу Клиента ему направляется по электронной почте отчет об инцидентах за определенный период (не менее чем за месяц) по форме Исполнителя.

4.2.6. Обновление версии прошивок на датчиках СПП происходит путем прямого подключения к датчику системы подсчета посетителей с обновлением прошивки до актуальной, интегрированной с ПП «IC-Рарус: СПП».

4.2.7 Аналитическое восстановление отсутствующих, некорректных данных происходит по согласованию с клиентом путем заполнения отсутствующих интервалов данных информацией на основании данных предыдущих периодов.

4.2.8. Удаленные регламентные работы по проверке точности работы датчиков СПП осуществляется путем анализа исторических данных и их отклонению по видео с датчиков.

4.2.9. В рамках Тарифа Корп Клиенту также доступна услуга «Сервисные выезды на объект для регламентного ТО». Выезды могут быть плановые выезды (по инициативе Клиента или Исполнителя) или по заявкам Клиента.

4.2.10 В рамках Тарифа Корп Клиенту также доступна услуга Сервисные выезды на объект для диагностики/ устранения неисправности в случаях, указанных в п. 4.2.4.2 настоящего Регламента.

³ Неисправность находится на Стороне Клиента если она выявлена в Оборудовании СПП или Сервере СПП, поставку которых и/или монтаж которых Клиент осуществлял своими силами или силами сторонних лиц, кроме случаев, которые относятся согласно настоящему Регламенту к неисправностям на стороне Третьего лица.

⁴ Данная услуга доступна только в рамках Тарифа Корп. При отсутствии Тарифа Корп Стороны руководствуются пп. 4.2.4.3. или 4.2.4.4. настоящего Регламента.

⁵ Неисправность находится на Стороне третьего лица, если она выявлена в Оборудовании СПП или Сервере СПП, поставку которых и/или монтаж которых Клиенту осуществлял ООО «Внедренческий центр», ИНН 7710225450 (далее - Третье лицо) и диагностики показала, что неисправность относится к гарантийным случаям по договору/ам между Клиентом и Третьим лицом.



УТВЕРЖДЕНО:

ООО «1С-Рарус Интеграционные проекты»

(ИНН 7717154350)

Действующая Версия № 2 от «01» февраля 2024 г.
