

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения Интегрированной системы безопасности объектов-Плюс (ИСБО-Плюс)

Оглавление

Поддержание жизненного цикла ПО	3
Техническая поддержка пользователей	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	3
Совершенствование программного обеспечения ИСБО-Плюс.....	4
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности	4

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ИСБО-Плюс (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации Системы.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений Системы;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление документации;
- совершенствование Системы.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения Системы письменно по запросу, а именно:

- помощь по настройке/эксплуатации программного обеспечения Системы ИСБО-Плюс;
- оказание помощи в ходе плановых установок обновлений;
- техническая поддержка по восстановлению работоспособности после сбоев и отказов;
- устранение инцидентов и прочих выявленных недостатков в работе программного обеспечения;
- проверка функционирования программных средств Системы ИСБО-Плюс при смене версий;
- удаленный мониторинг рабочих параметров.

Консультационные услуги:

- консультирование по настройке/эксплуатации программного обеспечения ИСБО-Плюс;
- консультирование по установке/обновлении программного обеспечения ИСБО-Плюс;
- консультирование по вопросам документооборота в ИСБО-Плюс;
- консультирование по сообщениям журналов ИСБО-Плюс;
- консультации персонала Заказчика по особенностям работы с программным обеспечением ИСБО-Плюс.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в работе программного обеспечения Системы, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Выполнено», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Системы;
- единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

Совершенствование программного обеспечения Системы

Система регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа программного обеспечения, обновляется интерфейс.

Совершенствование начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Системы. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи.

Программное обеспечение Системы регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: info@center-inform.ru.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку программного обеспечения Системы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем, а также иметь опыт работы.

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Общая численность и специализация персонала пользователя определяется непосредственно пользователем и зависит от количества и сложности охраняемых объектов (производственных площадок, центров администрирования, дежурных служб).

Техническая поддержка и модернизация программного обеспечения Системы осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав программного обеспечения Системы, при решении прикладных задач.

Техническое сопровождение и совершенствование программного обеспечения ИСБО-Плюс могут производиться в рамках Договора на оказание услуг, заключаемому между пользователем (Заказчиком) и Разработчиком (Исполнителем). Образец Договора представлен ниже.

Санкт-Петербург

«____» _____ 202_года

_____, в дальнейшем именуемое Заказчик, в лице _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Акционерное общество «ЦентрИнформ», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице Генерального директора Богданова Владимира Николаевича, действующего на основании Устава, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор (далее – Договор) о нижеследующем:

1. Термины и основные понятия, применяемые в Договоре

1.1. **Программное обеспечение (ПО)** – программные средства «Интегрированной системы безопасности объектов - Плюс» (ИСБО-Плюс), перечень которых указан в Приложении № 1 к Договору.

1.2. **Техническая поддержка** – услуги Исполнителя по обеспечению устойчивой работы ПО ИСБО-Плюс в период эксплуатации. Перечень услуг по технической поддержке приведен в Приложении № 2 к настоящему Договору.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке программного обеспечения в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Договору.

2.2. Сроки оказания услуг по технической поддержке:

- начало оказания услуг – с даты подписания Договора, но не позднее «__» _____ 202_ г.;

- окончание оказания услуг – «__» _____ 202_ г.

3. Порядок выполнения Договора

3.1. Исполнитель оказывает услуги по технической поддержке согласно Приложению № 2 к настоящему Договору.

Услуги по технической поддержке оказываются удаленно по электронной почте и с использованием телефонной связи, по выделенному каналу, а при необходимости – командированными специалистами Исполнителя на объекты Заказчика.

3.2. Исполнитель, при необходимости, командировывает специалистов на территорию Заказчика и сообщает по электронной почте Заказчику сведения о прибытии специалистов Исполнителя, с указанием даты и времени прибытия, фамилий и паспортных данных прибывающих. Оплату командировочных расходов, стоимости проезда, проживания и питания командированных специалистов осуществляет Исполнитель.

3.3. По окончании каждого квартала оказания услуг по технической поддержке Стороны подписывают Акт оказанных услуг по технической поддержке по форме, указанной в Приложении № 5 к настоящему Договору.

4. Права и обязанности Исполнителя

4.1. Исполнитель вправе:

4.1.1. Требовать оплаты цены Договора в соответствии с разделом 6 Договора.

4.1.2. Привлекать сторонние субподрядные организации для оказания услуг по технической поддержке.

4.2. Исполнитель обязан:

4.2.1. Оказать услуги по технической поддержке, указанные в Приложении № 2 к настоящему Договору.

4.2.2. Командировать, при необходимости, специалистов для выполнения обязательств по Договору в соответствии с п.3.2. Договора.

4.2.3. Сообщать Заказчику сведения о прибытии специалистов Исполнителя для выполнения обязательств по Договору в соответствии с п.3.2. Договора.

5. Права и обязанности Заказчика

5.1. Заказчик вправе:

5.1.1. Обращаться к Исполнителю с запросами в рамках оказания услуг по Договору.

5.2. Заказчик обязан:

5.2.1. Производить оплату стоимости услуг по технической поддержке в соответствии с разделом 6 Договора.

5.2.3. Оказывать содействие в обеспечении специалистов Исполнителя необходимыми документами для пребывания на объектах Заказчика.

6. Цена Договора и порядок расчетов

6.1. Цена Договора составляет _____ (_____) рублей, в том числе НДС (20%) _____ (_____).

6.2. Стоимость услуг по технической поддержке приведена в Приложении № 4 к Договору.

6.3. По окончании оказания услуг по технической поддержке за каждый квартал оказания услуг Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Акта оказанных услуг по технической поддержке согласно п.3.3 Договора выставляет Заказчику счет на оплату услуг по технической поддержке.

6.4. Оригиналы выставленных счетов Исполнитель высылает курьерской службой (DPD, DHL или любой другой по выбору Исполнителя), указанный в разделе 12 Договора.

6.5. Заказчик оплачивает выставленные счета в течение 3 (трёх) рабочих дней посредством прямого банковского перевода на расчётный счёт Исполнителя.

7. Ответственность Сторон

7.1. В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты штрафа в размере:

- при задержке от 1 (одной) до 4 (четырех) недель – 0,1% от цены Договора за каждую полную неделю просрочки;

- при задержке свыше 4 (четырех) недель Стороны дополнительно согласуют условия дальнейшего выполнения Договора.

При этом общая сумма штрафа не может превышать 3% (трёх процентов) от цены Договора.

Уплата штрафа не освобождает Исполнителя от обязательств по выполнению Договора.

7.2. В случае несвоевременной оплаты Заказчиком счетов, выставленных согласно п. 6.3. Договора, Исполнитель имеет право на взыскание с Заказчика штрафа в размере:

- при задержке от 1 (одной) до 4 (четырех) недель – 0,1% от суммы просроченного платежа за каждую полную неделю просрочки;

- при задержке свыше 4 (четырех) недель Стороны дополнительно согласуют условия дальнейшего выполнения Договора.

При этом общая сумма штрафа не может превышать 3% (трёх процентов) от суммы просроченного платежа.

Уплата штрафа не освобождает Заказчика от обязанности производить платежи по Договору, в отношении которых имела место просрочка.

7.3. Указанные в пп. 7.1–7.2 Договора штрафы будут осуществляться виновной Стороной банковским переводом (Т/Т) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты выставления счета с приложением калькуляции суммы, подлежащей оплате.

8. Срок действия Договора

8.1. Договор вступает в силу с даты подписания Сторонами и действует до «___» _____ 202_ г.

9. Форс-мажор

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение является следствием воздействия обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор): землетрясения, наводнения, тайфуна, урагана, военных действий, массовых заболеваний (эпидемий), забастовок, диверсий, ограничений перевозок, запретительных мер государств, запрета торговых операций с отдельными странами вследствие принятия международных санкций и других обстоятельств, не зависящих от воли сторон. Указанные события должны носить чрезвычайный, непредвиденный и непреодолимый характер, возникнуть после заключения договора и не зависеть от воли сторон.

9.2. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы Сторона, подвергшаяся таким обстоятельствам, должна в течение 30 суток известить о них в письменном виде другую Сторону. В извещении должны быть сообщены данные о характере обстоятельств, а также, по возможности, оценка их влияния на возможность исполнения обязательств по договору и срок исполнения обязательств.

9.3. По прекращении указанных выше обстоятельств, Сторона должна без промедления известить об этом другую Сторону в письменном виде. В извещении должен быть указан срок, в который предлагается исполнить обязательства по Договору.

9.4. Сторона, оказавшаяся под воздействием обстоятельств непреодолимой силы, должна в течение разумного срока передать другой стороне сертификат Торгово- промышленной палаты своей Стороны или соответствующего уполномоченного органа своей Стороны о наличии обстоятельств непреодолимой силы.

9.5. В случаях наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Сторонами обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

9.6. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают последовательно более 60 суток, Стороны должны обсудить и согласовать принятие соответствующих мер, направленных на выполнение своих обязательств. В случае, когда такие обстоятельства продолжают более 6 месяцев и Стороны не могут принять решение о дальнейших согласованных действиях по исполнению договорных обязательств, каждая из Сторон имеет право прекратить действие Договора частично или полностью без всяких для себя последствий, проинформировав об этом другую Сторону в письменной форме.

10. Разрешение споров

10.1. Все споры, возникающие из Договора или по поводу Договора, разрешаются соглашением Сторон.

10.2. В случае если Стороны не достигнут соглашения между собой, спор передается на рассмотрение в Арбитражный суд г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области. Расходы, связанные с рассмотрением спора Арбитражным судом, несёт виновная Сторона.

11. Прочие условия

11.1. Исполнитель и Заказчик примут все меры, которые обеспечат неразглашение переписки и информации, связанных с Договором и его выполнением, а также после его выполнения.

11.2. Все изменения и дополнения к Договору, а также любые поправки действительны только в том случае, если они совершены в письменной форме путем подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.

11.3. Договор подписан в 2 (двух) подлинных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, один экземпляр – для Заказчика, один экземпляр – для Исполнителя.

11.4. Договор состоит из 12 разделов и 5 Приложений.

11.5. Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1. Перечень программных средств «Интегрированной системы безопасности объектов-Плюс».

Приложение № 2. Перечень услуг по технической поддержке.

Приложение № 3. Требования к оборудованию.

Приложение № 4. Стоимость услуг по технической поддержке.

Приложение № 5. Акт оказанных услуг по технической поддержке.

12. Адреса и реквизиты Сторон

Заказчик:	Исполнитель:
	Юридический адрес: 191123, г. Санкт-Петербург, Шпалерная ул., д.26 Почтовый (фактический) адрес: 195009, г. Санкт-Петербург, а/я 112 e-mail: info@center-inform.ru ; тел: (495) 235 1221
	ОГРН: 1177847005930
	ИНН/КПП: 7841051711/784101001
	Банковские реквизиты:
	Р/счет: 405028104370000000061 в Филиале ОПЕРУ Банка ВТБ (ПАО) в Санкт-Петербурге, г. Санкт-Петербург
	Корр./счет: 30101810200000000704
	БИК: 044030704

От Заказчика:

От Исполнителя:

Генеральный директор
АО «ЦентрИнформ»

В.Н.Богданов

Приложение №1
к Договору № от «_»_202_ г.

**Перечень программных средств
«Интегрированной системы безопасности объектов-Плюс»**

№ п/п	Наименование	Номер Свидетельства *
1	Программные средства «Интегрированной системы безопасности объектов-Плюс»	

*Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ, выданное Федеральной службой по интеллектуальной собственности Российской Федерации.

От Заказчика:

От Исполнителя:
Генеральный директор
АО «ЦентрИнформ»

В.Н. Богданов

ПЕРЕЧЕНЬ
услуг по технической поддержке

№ п/п	Виды услуг	Содержание услуг
1.	Администрирование и техническая поддержка	1.1. Помощь по настройке/эксплуатации программного обеспечения ИСБО-Плюс. 1.2. Оказание помощи в ходе плановых установок обновлений. 1.3. Техническая поддержка по восстановлению работоспособности ИСБО-Плюс после сбоев и отказов. 1.4. Устранение инцидентов и прочих выявленных недостатков в работе программного обеспечения. 1.5. Проверка функционирования ИСБО-Плюс при смене версий. 1.6. Удаленный мониторинг рабочих параметров ИСБО-Плюс
2.	Информационно – методическая поддержка эксплуатации	2.1. Поддержка «горячей линии».
3.	Консультационные услуги	3.1. Консультирование по настройке/эксплуатации программного обеспечения ИСБО-Плюс. 3.2. Консультирование по установке/обновлении программного обеспечения ИСБО-Плюс. 3.3. Консультирование по вопросам документооборота в ИСБО-Плюс. 3.4. Консультирование по сообщениям журналов ИСБО-Плюс. 3.5. Консультации персонала Заказчика по особенностям работы с программным обеспечением ИСБО-Плюс

От Заказчика:

От Исполнителя:

Генеральный директор
АО «ЦентрИнформ»

В.Н. Богданов

ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ

№ п/п	Наименование	Спецификация
1	Сервер	– операционная система: Windows 10, Linux; – процессор (CPU): Intel i7 3,6 ГГц; – оперативная память (RAM): 64 ГБ; – дополнительно: sdd512; hdd 2Tb; – минимальное поддерживаемое разрешение экрана: 1280×720 точек; – скорость Интернет-соединения: 2048 Кбит/с; – актуальная версия интернет-браузера, имеющего официальную поддержку
2	АРМ пользователя	– центральный процессор: от 1,3 ГГц; – оперативная память: от 128 МБ; – пространство на жестком диске: от 512 МБ и выше; – платформа: Microsoft Windows 32/64 Bit; – современный браузер

Оборудование предоставляется Заказчиком.

От Заказчика:

От Исполнителя:
Генеральный директор
АО «ЦентрИнформ»

В.Н. Богданов

**СТОИМОСТЬ
услуг по технической поддержке**

№ п/ п	Наименование услуг	Всего, руб.
1	Помощь по настройке/эксплуатации программного обеспечения ИСБО-Плюс	
2	Оказание помощи в ходе плановых установок обновлений	
3	Техническая поддержка по восстановлению работоспособности ИСБО-Плюс после сбоев и отказов	
4	Устранение инцидентов и прочих выявленных недостатков в работе программного обеспечения	
5	Проверка функционирования ИСБО-Плюс при смене версий	
6	Удаленный мониторинг рабочих параметров ИСБО-Плюс	
7	Консультирование по настройке/эксплуатации программного обеспечения ИСБО-Плюс	
8	Консультирование по установке/обновлении программного обеспечения ИСБО-Плюс	
9	Консультирование по вопросам документооборота в ИСБО-Плюс	
10	Консультирование по сообщениям журналов ИСБО-Плюс	
11	Консультации персонала Заказчика по особенностям работы с программным обеспечением ИСБО-Плюс	
12	Поддержка «горячей линии»	
	Всего по Договору, руб.	

От Заказчика:

От Исполнителя:
Генеральный директор
АО «ЦентрИнформ»

В.Н. Богданов

Приложение № 5
к Договору № от «__»__202__ г.

**Акт
оказанных услуг по технической поддержке**

от «__»__ 202 г. по Договору № ____ от «__»__ 202_ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель _____, _____, действующий на основании Устава, с одной стороны, и представитель Акционерного общества «ЦентрИнформ» (АО «ЦентрИнформ»), Генеральный директор Богданов Владимир Николаевич, действующий на основании Устава, с другой стороны, настоящим Актом подтверждают, что согласно условиям Договора № _____ от «__»__ 202_ г. (далее – Договор), Исполнителем в _____ квартале 202_ года в период с «__»__ 202_ года по «__»__ 202_ года оказаны, а Заказчиком приняты услуги по технической поддержке, предусмотренные Договором.

Услуги по технической поддержке оказаны Исполнителем в полном объеме.

Заказчик претензий к качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Стоимость оказанных услуг по технической поддержке составляет _____ (_____) рублей 00 копеек, в том числе НДС (20%) – _____ (_____) рублей 00 копеек.

Настоящий Акт оформлен в 2 (двух) экземплярах по одному экземпляру Заказчику и Исполнителю.

От Заказчика:

_____/_____/

М.П. «__»__ 202_ г.

От Исполнителя:

Генеральный директор
АО «ЦентрИнформ»

_____/ В.Н. Богданов

М.П. «__»__ 202_ г.