

Каталог услуг технической поддержки СИСТЕМЫ.

Наименования пакета технической поддержки: Пакет «Премиум»

Срок действия: 1 год

Каталог оказываемых услуг:

1. Изменение настроек базовой станции «ГНСС приемник» и базовых станций других производителей (одна базовая станция за один запрос)
2. Консультации по работе базовой станции «ГНСС приемник» и базовых станций других производителей (одна консультация за один запрос)
3. Монтаж или демонтаж базовой станции «ГНСС приемник» и базовых станций других производителей (одна операция на одну базовую станцию за один запрос)
4. Проверка базовых станций всех производителей (одна проверка за один запрос)
5. Диагностика базовой станции «ГНСС приемник» и базовых станций других производителей (диагностика одной базовой станции за один запрос)
6. Временная подмена базовой станции «ГНСС приемник», базовых станций других производителей, антенн (производится в случае неработоспособности подменяемого компонента СИСТЕМЫ)
7. Ремонт базовой станции «ГНСС приемник» и базовых станций других производителей. Ремонт осуществляется при отсутствии механических и электротермических повреждений, а также повреждений, вызванных неправильным подключением, эксплуатацией оборудования в нештатном режиме, либо в условиях, не предусмотренных производителем, а также возникших вследствие действия сторонних обстоятельств (скачков напряжения электропитания, стихийных бедствий и т.д.)
8. Контроль радиоэлектронной обстановки в местах установки базовых станций (производится по запросу Заказчика, один раз в год для каждой станции).
9. Чистка колпаков антенн (производится по запросу Заказчика, один раз в год для каждой базовой станции)
10. Эксплуатационно-техническое обслуживание базовых станций (производится по запросу Заказчика, один раз в год для каждой станции)

11. Замена аккумулятора базовой станции «ГНСС приемник» и у базовых станций других производителей, при наличии конструктивной возможности (производится только в случае полной неработоспособности аккумулятора)
12. Обновление прошивки базовой станции «ГНСС приемник» и базовых станций других производителей, при наличии данной функциональной возможности (обновление прошивки одной базовой станции за один запрос)
13. Консультационные услуги по организации каналов связи (одно устройство, либо соединение порт-порт за один запрос)
14. Административные услуги по организации каналов связи (одно устройство, либо соединение порт-порт за один запрос)
15. Консультационные услуги по настройке сетевого оборудования (одна единица оборудования за один запрос)
16. Настройка сетевого оборудования (одна единица оборудования за один запрос)
17. Консультационные услуги по настройке серверного оборудования (один компонент у одного физического или виртуального сервера за один запрос)
18. Настройка серверного оборудования (один компонент у одного физического или виртуального сервера за один запрос)
19. Установка и настройка операционной системы Windows Server 2008 R2 или новее (один компонент или служба у одной операционной системы за один запрос)
20. Установка и настройка базы данных MS SQL 2008 или новее (одна единица MS SQL за один запрос)
21. Установка и настройка ПО управления сетью базовых станций (одна единица ПО за один запрос)
22. Временная подмена ключей для ПО, сетевого оборудования, серверного оборудования. (производится в случае неработоспособности подменяемого компонента СИСТЕМЫ.)
23. Резервное копирование и восстановление ПО. Копирование производится автоматически раз в неделю. Восстановление производится по запросу Заказчика, одно восстановление за один запрос.
24. Резервное копирование и восстановление всего сервера, используемого для работы ПО. Копирование производится автоматически раз в месяц. Восстановление производится по запросу Заказчика, одна операция восстановления за один запрос

25. Ценовое преимущество при подключении базовых станций к площадке Некоммерческого Партнерства "Операторов сетей высокоточного спутникового позиционирования" – 20%
26. Транспортировка оборудования в Сервисный центр производителя (одна единица оборудования за один запрос)
27. Сопровождение гарантийного и пост-гарантийного обслуживания (сопровождение одного компонента СИСТЕМЫ за один запрос)
28. Удаленное администрирование оборудования и программного обеспечения заказчика. Производится в случае наличия функционального возможности (один компонент СИСТЕМЫ за один запрос)
29. Консультационные услуги по разработке отчетности
30. Консультации по интеграции с внешними корпоративными IT системами.
31. Тестирование (подтверждение квалификации) пользователей СИСТЕМЫ (тестирование одного пользователя за один запрос)
32. Курсы повышения квалификации для пользователей и администраторов СИСТЕМЫ (производится один раз в год, не более 10 человек за один раз)
33. Аудит имеющейся системы СВТП и/или ее компонентов (производится один раз в 3 года.)
34. Расчет опорных координат базовых станций (в WGS84, ITRF05/ITRF08) (одна станция за один запрос)
35. Специальные условия по Trade in
36. Консультационные услуги по настройке роверов, тахеометров, геотехнических датчиков (одна единица оборудования за один запрос)

От Заказчика:

М.П.

От Исполнителя:

ООО «НП ОСВТСП»

_____/Щенников С.В./

М.П.

Приложение 2

от «__» _____ 20__ г.

к Договору № ____/____/____

от «__» _____ 20__ г.

Порядок оказания услуг по технической поддержке СИСТЕМЫ

1. Формат коммуникаций: электронная почта, заявка через веб-портал службы технической поддержки, звонок в call-центр.

2. Время реакции на Инцидент:

Тип Инцидента	Время реакции, часов
Серьезный отказ	не более 2
Умеренный отказ	не более 8
Незначительный отказ	не более 16

3. Время реакции на Запрос на обслуживание: не более 16-ти рабочих часов.

4. Количество Запросов на обслуживание на весь период действия Договора вычисляется по формуле:

Количество запросов = 100+1*БС, где БС – количество Базовых станций

5. Количество времени, в часах, выделяемого на телефонные консультации на весь период действия Договора вычисляется по формуле:

Количество часов = 15+0,3*БС, где БС – количество Базовых станций

6. Для получения услуг Технической Поддержки Заказчик назначает авторизованных лиц. После назначения авторизованных лиц, а также в случае их замены, Заказчик обязан в течение 3 (трех) рабочих дней отправить Исполнителю официальное письмо на электронный адрес - support@nposvtsp.ru, в формате, представленном в Приложении № 3 к настоящему Договору.

7. Все услуги Технической Поддержки предоставляются только через авторизованных лиц со стороны Заказчика.

8. Выбор специалиста (специалистов) для предоставления услуг Технической Поддержки со стороны Исполнителя определяется Исполнителем в каждом случае самостоятельно.

9. Время предоставления услуг: круглосуточно, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

10. Форма предоставления услуг:

11.1 Услуги по Технической поддержке СИСТЕМЫ предоставляются Исполнителем при помощи электронной почты (support@nposvtsp.ru), посредством

использования портала технической поддержки компании «НП ОСВТСП», по бесплатному телефону горячей линии _____

11.2 Время реакции устанавливается согласно пунктам 2 и 3 данного Приложения к настоящему Договору и отсчитывается с момента заведения обращения от Авторизованного лица Заказчика с учетом времени предоставления услуг (п. 9. настоящего Приложения). При заведении обращения в нерабочее время, время реакции отсчитывается от начала следующего рабочего дня (с учетом времени предоставления услуг).

11.3 Запрос на оказание услуг на адрес Исполнителя должен быть отправлен от имени одного из авторизованных лиц Заказчика. Формат обращения в службу технической поддержки Исполнителя описан в приложении 4 настоящего договора.

11.4 Каждый вопрос или описание проблемы в обращении Заказчика должны выделяться отдельным пунктом. В случае наличия нескольких вопросов в одном обращении, неконкретно сформулированного обращения, Исполнитель оставляет за собой право разделять подобные обращения на отдельные запросы.

11.5 Исполнитель оставляет за собой право ответа только на выделенные в отдельные пункты вопросы, содержащиеся в запросе.

11.6 Запросы на оказание услуг по Технической поддержке принимаются к рассмотрению, если они содержат следующие параметры:

- подробное описание проблемы и степень ее критичности;
- подробное описание действий, при помощи которых возможно воспроизведение ошибки.

11.7 В случае если проблема решается по телефону «горячей» линии, уполномоченный сотрудник Исполнителя обязан зарегистрировать сообщение о возникновении проблемы в системе ведения ошибок Исполнителя.

11.8 Исполнитель:

- оценивает степень важности и сложности проблемы;
- предлагает варианты решения проблемы;

11.9 При изменении плановых сроков решения проблемы Исполнитель обязан по электронной почте уведомить авторизованных лиц со стороны Заказчика. Уведомление должно содержать новый срок решения проблемы.

11.10 Если для решения Серьезного и Умеренного отказов СИСТЕМЫ возможно применить Обходное решение, оно применяется и после реализации Обходного решения статусы данных отказов устанавливается как Незначительные отказы.

11.11 Проблема считается решенной в том случае, если:

- Заказчику оказана исчерпывающая консультация по его вопросу и Заказчик в течение двух рабочих дней с момента получения консультации не представил возражений по оказанной консультации;
- инцидент устранен Заказчиком с помощью Исполнителя или Исполнителем, и Заказчик в течение двух дней с момента выполнения действий по устранению ошибки не предъявил претензий или замечаний по реализации;
- по решению инцидента предоставлен краткий письменный отчет о произведенных действиях (за исключением вопросов, которые были решены непосредственно по телефону), направленный автору сообщения об ошибке

и Авторизованному лицу Заказчика. В течение двух дней с момента отправки отчета от Заказчика не поступило возражений по содержанию отчета.

11. При невозможности дистанционно (по телефону, электронной почте или с использованием средств удаленного управления СИСТЕМОЙ) устранить серьезный отказ при эксплуатации СИСТЕМЫ Исполнитель может по согласованию с Заказчиком направлять специалистов в командировки для решения возникших проблем по запросу Заказчика.

12. В случае если пакет Технической поддержки включает в себя услуги, подразумевающие выезд сотрудников Исполнителя на территорию Заказчика, а предприятие Заказчика удалено от г. Москвы более чем на 100 км, Заказчик дополнительно производит компенсацию расходов Исполнителя, связанных с выездом к Заказчику. Оплата расходов Исполнителя осуществляется Заказчиком из расчета стоимости расходов, фактически понесенных Исполнителем на проезд от г. Москвы до предприятия Заказчика и обратно, командировочных расходов и расходов, связанных с проживанием специалистов Исполнителя в период оказания услуг.

13. В случае если входящие в пакет технической поддержки время консультационных услуг и/или количество запросов использованы, то Стороны согласовывают необходимый временной объем и сроки оказания консультационных услуг дополнительно. При этом стоимость консультационных услуг специалистов Исполнителя будет составлять 2000,00 руб. (Две тысячи рублей) с учетом НДС 18% 305,08 руб. (триста пять рублей 08 копеек) за час фактически оказанных услуг, а стоимость открытия запроса в системе Исполнителя будет составлять 4000,00 руб. (Четыре тысячи рублей) с учетом НДС 18% 610,17 руб. (шестьсот десять рублей 17 копеек). В случае удаленности предприятия Заказчика от г. Москвы более чем на 100 км, Заказчик дополнительно производит компенсацию расходов Исполнителя, связанных с выездом к Заказчику. Оплата консультационных услуг и расходов Исполнителя осуществляется Заказчиком из расчета стоимости времени оказанных консультационных услуг, расходов, фактически понесенных Исполнителем на проезд от г. Москвы до предприятия Заказчика и обратно, командировочных расходов и расходов, связанных с проживанием специалистов Исполнителя в период оказания консультационных услуг. Указанные расходы являются составной частью стоимости услуг Исполнителя по данному пункту. Заказчик обязан оплатить услуги и компенсировать расходы Исполнителя в период оказания консультационных услуг на основании раздела 3 настоящего Договора.

От Заказчика:

_____/_____/_____

М.П.

От Исполнителя:

«НП ОСВТСП»

_____/Щенников С.В./

М.П.

Приложение 3 от «__» _____ 20__ г.
к Договору № ____/____/____ от «__» _____ 20__ г.

Пример письма о назначении авторизованных лиц Заказчика:

_____ наименование компании_____

_____ адрес_____

тел. _____

дата: «__» _____ 20__ г.

Утверждение авторизованных лиц

_____ «Заказчик» в лице _____ должность/ФИО _____, для
обращения в службу технической поддержки Исполнителя назначает следующих
авторизованных лиц:

Координатор - _____ ФИО/должность _____

e-mail: _____ e-mail сотрудника _____

Тел.: _____ контактный телефон _____

Инициатор заявки 1 - _____ ФИО/должность _____

e-mail: _____ e-mail сотрудника _____

Тел.: _____ контактный телефон _____

Инициатор заявки 2 - _____ ФИО/должность _____

e-mail: _____ e-mail сотрудника _____

Тел.: _____ контактный телефон _____

От Заказчика:

_____/_____/_____

М.П.

От Исполнителя:

«НП ОСВТСП.»

_____/Щенников С.В./

М.П.

Пакет технической поддержки «Премиум»
Исполнитель

Заказчик

Формат обращения представителя Заказчика в службу технической поддержки

1. Каждый Заказчик имеет право обратиться за консультацией (помощью в решении возникших проблем) к сотрудникам отдела технической поддержки и должен получить квалифицированную помощь для скорейшего решения вопроса.
2. Любая проблема, по которой идет обращение, должна предоставляться по единой, согласованной между всеми участниками решения форме запроса.
3. При этом описать детально, как можно подробнее, после каких действий появилась ошибка, что предшествовало появлению ошибки. Постоянно ли возникает ситуация (ошибка) или нет.

Авторизованное лицо/Контактный телефон	
Номер договора на оказание услуг технической поддержки.	
Подробное описание ошибки	

От Заказчика:

_____/_____/_____

М.П.

От Исполнителя:

«НП ОСВТСП»

_____/Щенников С.В./

М.П.

Приложение 5 от «___» _____ 20__ г.
к Договору № ___/___/___ от «___» _____ 20__ г.

Список компонентов СИСТЕМЫ, находящихся на Обслуживании

№ п.п.	Название компонента	Серийный номер	Месторасположение компонента СИСТЕМЫ	Контакты ответственного лица, обеспечивающего доступ к компоненту (телефон, e-mail)

От Заказчика:

М.П.

Пакет технической поддержки «Премиум»
Исполнитель

От Исполнителя:

«НП ОСВТСП»

М.П.

_____/Щенников С.В./

Заказчик
