

Регламент оказания услуг сервисного обслуживания

1. Список терминов и определений

- 1.1. **СО** – сервисное обслуживание по технической поддержке Программного Обеспечения, входящего в состав АПК СОРМ «Январь».
- 1.2. **АПК** – аппаратно-программный комплекс.
- 1.3. **Сервисные услуги** – услуги по осуществлению **СО**, необходимые для приведения АПК к состоянию: **Нормальное функционирование**, перечисленные в п. 7 «Описание сервисных программ» настоящего Регламента.
- 1.4. **КЕ (Конфигурационная единица)** – IT-компонент, принятый на обслуживание в соответствии с **Составом Продукта**. Каждая **КЕ** может состоять из других **КЕ**. **КЕ** могут быть технические средства, все виды программного обеспечения, активные и пассивные сетевые элементы, серверы, системные блоки и др.
- 1.5. **ПО** – программное обеспечение.
- 1.6. **Состав Продукта** – перечень **ПО**:

1	Базовое Программное обеспечение (лицензия до 50 млн. CDR и IDR в сутки):	1
1.1	- Программное обеспечение модуля сбора CDR	
1.2	- Программное обеспечение модуля сбора IDR	
1.3	- Программное обеспечение модуля сбора информации об абонентах	
1.4	- Программное обеспечение модуля сбора информации о платежах	
1.5	- Программное обеспечение модуля связи с ПУ	
1.6	- Программное обеспечение администрирования	
2	Программное обеспечение хранения и обработки информации (лицензия до 50 млн. CDR и IDR в сутки):	1
2.1	- Программное обеспечение обработки и загрузки данных	
2.2	- Программное обеспечение хранения	
2.3	- Программное обеспечение для разграничения доступа	

- 1.7. **Нормальное функционирование** – состояние АПК, в котором функциональность и технические характеристики комплекса соответствуют описанию.
- 1.8. **Состояние неисправности** – состояние отличное от состояния **Нормальное функционирование**. Означает наличие проблемы, требующей для своего решения помощи со стороны **Исполнителя**. **Состояние неисправности** может являться дефектом, а может им и не быть.
- 1.9. **Уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя** – контактные лица, указанные в п. 8 «Уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя» настоящего Регламента.
- 1.10. **Ответственный инженер Заказчика или Исполнителя** – инженеры **Заказчика** или **Исполнителя**, назначаемые для работы над каждой заявкой отдельно.
- 1.11. **Заявка** – запрос/уведомление об устранении неисправности, направленный **Исполнителю** через электронную систему обработки заявок Helpdesk, либо через другие контакты технической поддержки **Исполнителя** уполномоченными представителями **Заказчика**.
- 1.12. **Инициатор заявки** – уполномоченный представитель **Заказчика**, сообщающий **Исполнителю** о проблеме. В ряде случаев инициатором заявки может выступать **Исполнитель**.
- 1.13. **Приоритет заявки** – уровень критичности проблемы, описанной в заявке, определяется инициатором заявки по согласованию с **Исполнителем**. Используемые приоритеты:
 - **Высокий приоритет**: сбой в работе одной или нескольких **КЕ**, приводящий к полной или существенной потере работоспособности ИС СОРМ «Январь», или оказывающий значительное влияние на **нормальное функционирование** комплекса.
 - **Средний приоритет**: сбой в работе одной или нескольких **КЕ**, приводящий к частичной потере работоспособности, слабо затрагивающей основную функциональность ИС СОРМ «Январь»; существенному снижению производительности и другим нарушениям в работе комплекса, которые по согласованию сторон определяются как заявки, имеющие средний приоритет.
 - **Низкий приоритет**: сбой в работе одной или нескольких **КЕ**, приводящий к незначительной потере работоспособности, не затрагивающей основную функциональность ИС СОРМ «Январь»; незначительному снижению производительности и другим нарушениям в работе комплекса, которые по согласованию сторон определяются как заявки, имеющие низкий приоритет. Сюда же относятся заявки, имеющие своей целью получить консультацию по работе

ИС СОРМ «Январь» и все прочие заявки, не попадающие в перечень заявок с высоким и средним приоритетом.

- 1.14. **Фиксированное время (ft)** – установленные в соответствии с *Заказанной услугой* временные рамки выполнения действий по решению заявки.
 - *ftw* – измеряется рабочими часами с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни за исключением, выходных и праздничных дней;
 - *fta* – измеряется астрономическими часами, в независимости от выходных и праздничных дней.
- 1.15. **Рабочее время** – с 09.00 до 18.00 по московскому времени за исключением суббот и воскресений, а также федеральных праздников.
- 1.16. **Время обслуживания** – время оказания услуги *СО*. Работа над заявкой ведется в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени (**9x5**), за исключением выходных и праздничных дней;
- 1.17. **Время реакции** – время, прошедшее после регистрации *Заявки* в системе Help Desk до первого ответа **Ответственного инженер Исполнителя** заявителю, либо до изменения статуса *Заявки* в системе Help Desk с «New» на «In Progress» (см. п. 4.3. «Статусы заявки» данного Регламента). Отсчет времени реакции начинается с момента регистрации заявки. **Время реакции** определяется приоритетом *Заявки*.
 При поступлении *Заявки* в рабочее время **Исполнителя** позже 17.30 по московскому времени **Время реакции** отсчитывается со следующего рабочего дня с 9:00 по московскому времени.
 При поступлении *Заявки* в нерабочее время **Исполнителя** **Время реакции** отсчитывается со следующего рабочего дня с 9:00 по московскому времени.
- 1.18. **Время исполнения заявки** - время, в течение которого должны быть выполнены работы по приведению *КЕ* в состояние **Нормальное функционирование**. Начинается с момента регистрации заявки до момента получения подтверждения от *Заказчика* о приведении *КЕ* в состояние **Нормальное функционирование**. Время ожидания информации от заявителя не учитывается.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий документ определяет регламент оказания услуг **Исполнителем** по *СО КЕ*, перечисленных в *Составе Продукта*.
- 2.2. Основной целью утверждения настоящего регламента является установление порядка взаимодействия и уточнение условий оказания услуг специалистами **Исполнителя**, осуществляющих *СО ПО и КЕ* со специалистами *Заказчика*.
- 2.3. Настоящий регламент принимается к исполнению лицами, ответственными за обслуживание *КЕ*, как со стороны *Заказчика*, так и со стороны **Исполнителя**.
- 2.4. Разграничение зон ответственности между **Исполнителем** и *Заказчиком* в рамках оказания услуг сервисного обслуживания приведено в разделе 6 «Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг сервисного обслуживания ИС СОРМ «Январь»» настоящего Регламента.

3. Контактная информация

3.1. Контакты со стороны **Исполнителя**

Контакты технической поддержки **Исполнителя**:

- В рабочее время **Исполнителя**, телефон: _____
- Круглосуточно для приема заявок, телефон: _____
- Факс: _____
- E-mail: _____

3.2. Контакты со стороны *Заказчика*

Для взаимодействия с Исполнителем по решению технических вопросов *Заказчик* определяет своих сотрудников, обладающих соответствующей квалификацией и именуемых в дальнейшем **Уполномоченным Представителем Заказчика** и **Координатором Договора**. В течение 10 (десяти) дней с момента подписания *Договора* *Заказчик* в письменной форме передает **Исполнителю** контактную информацию о выделенных инженерах.

3.3. Контакты для случаев, не предусмотренных Регламентом

- 3.3.1. В случае возникновения дополнительных вопросов, не предусмотренных регламентом, в случае невозможности связаться с **Уполномоченным представителем Заказчика** или **ответственным инженером Заказчика** **Исполнитель** обращается к **Координатору** со стороны *Заказчика*.
- 3.3.2. В случае неудовлетворенности ходом выполнения работ, возникновения спорных вопросов, связанных с предоставлением услуг по *Договору*, *Заказчик* обращается к **Координатору**

Исполнителя. Координатор Исполнителя разрешает спорные вопросы и принимает решение о необходимости привлечении дополнительных ресурсов компании для разрешения сложившейся ситуации.

3.4. Изменение контактной информации

- 3.4.1. В случае изменения **Исполнителем** контактной информации **Исполнитель** должен сообщить **Заказчику** новую контактную информацию в письменной форме в течение 5 (Пяти) дней.
- 3.4.2. В случае изменения **Заказчиком** состава группы **Уполномоченных Представителей Заказчик** должен сообщить **Исполнителю** новую контактную информацию о своих представителях в письменной форме в течение 5 (Пяти) дней.
- 3.4.3. В случае изменения **Ответственного инженера** со стороны **Заказчика** и/или его контактной информации во время работы над заявкой **Заказчик** извещает **Исполнителя** о новой контактной информации в течение 1 (Одного) дня путем направления e-mail на адрес _____ с указанием номера заявки.
- 3.4.4. В случае изменения **Ответственного инженера** со стороны **Исполнителя** и/или его контактной информации во время работы над заявкой **Исполнитель** извещает **Заказчика** о новой контактной информации в течение 1 (Одного) дня путем направления e-mail **Ответственного инженера Заказчика** с указанием номера заявки.

4 Работа с заявками

4.1. Подача и регистрация заявки

Заявка может быть подана через:

- **уполномоченных представителей Заказчика,**
- **Исполнителя** от лица **Заказчика.**

В случае подачи заявки не **Уполномоченным лицом, Исполнитель** оставляет за собой право не принимать заявку в работу с уведомлением **Координатора Договора Исполнителя.**

Заявки регистрируются **Исполнителем** в режиме **9x5**:

- по телефону _____
- по факсу: _____

Заявки регистрируются **Исполнителем** в режиме **24x7**:

- через электронную систему обработки заявок Helpdesk в режиме 24x7 (24 часа в сутки, 365 дней в году, включая выходные и праздничные дни);
- при получении электронного письма на адрес _____
- по дежурному телефону круглосуточной поддержки (только для заявок с высоким приоритетом).

При подаче заявки с высоким приоритетом во внерабочее время **Исполнителя**, ответственный инженер **Заказчика** уведомляет телефонным звонком дежурного инженера круглосуточной поддержки **Исполнителя** о факте подачи заявки с высоким приоритетом.

Обработка заявок, поступивших во внерабочее время **Исполнителя**, начинается на следующий рабочий день **Исполнителя**, если **Заказанной услугой** не предусмотрен особый способ обработки заявок.

4.2. Содержание заявки

Для ускорения процесса обработки заявок заявитель, при подаче заявки, сообщает следующие обязательные сведения:

- информацию о заявителе (представитель **Заказчика**),
- сведения о **КЕ**, где наблюдается проблема (одна заявка должна быть подана не более чем на одну **КЕ**),
- суть заявки,
- описание проблемы (дополнительная информация, которая помогает раскрыть суть заявки),
- приоритет.

4.3. Статусы заявки

Статус – краткое описание текущего состояния заявки. Основные статусы перечислены в Таблице №1. Статусы заявок устанавливаются **Исполнителем** в ходе работы над заявкой.

Таблица №1

Название состояния	Описание состояния
New	Заявка зарегистрирована
In progress	Заявка взята в работу Ответственным Инженером Исполнителя
Waiting for Customer	Ожидание дополнительных сведений от Заказчика
Sustain	Заявка находится в работе у Исполнителя . Решается

	проблема/исследуется задача по изменению функционала ПО .
Future Deliverable	Исполнителем определена и согласована с Заказчиком дата установки новой версии ПО либо замена/установка нового оборудования.
Resolved	Произведены работы по ремонту оборудования / обновлению ПО / консультации в результате которых проблема была устранена (либо сервисный запрос разрешен).
Closed	Получено подтверждение Заказчика , заявка закрыта

4.4. Способы обработки заявок

Возможные способы обработки заявок определяются **Заказанной услугой**. В случае, если **Заказанной услугой** предусмотрено несколько способов обработки заявок, то способ выбирается **Ответственным инженером Исполнителя**.

В случае, если **Заказанной услугой** предусмотрена круглосуточная работа над заявкой, при необходимости, **Заказчик** обязан обеспечить присутствие **своего ответственного инженера**, по согласованию с **Исполнителем**, на месте эксплуатации **КЕ** для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

4.4.1. Дистанционная работа над заявкой (Дистанционно)

Данный способ решения проблемы, обозначенной в заявке, предусматривает взаимодействие заинтересованных сторон:

- Через электронную систему обработки заявок Helpdesk,
- По телефону,
- По e-mail.

При получении соответствующего запроса **Ответственный инженер Заказчика** должен помочь **Ответственному инженеру Исполнителя** в дистанционном решении проблемы:

- предоставить запрашиваемую **Исполнителем** информацию, необходимую для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания;
- запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы, предоставленные или рекомендованные **Исполнителем**.

В случае, если заявка не может быть решена дистанционно, работа над заявкой продолжается удаленно или с выездом на место эксплуатации оборудования по согласованию с **Заказчиком**.

4.4.2. Удаленный доступ к ресурсам Заказчика (Удаленно)

В случае необходимости удаленной работы по устранению неисправности по заявке **Координатор Исполнителя** согласовывает организацию удаленного доступа к ресурсам **Заказчика**, если эта возможность предусмотрена **Заказанной услугой**.

4.4.3. Работа над заявкой с выездом на место эксплуатации оборудования (Выезд)

Необходимость выезда на место эксплуатации оборудования определяется **Ответственным инженером Исполнителя**.

Точное время прибытия специалиста **Исполнителя** на место эксплуатации оборудования устанавливается специалистом по согласованию с **Уполномоченным Представителем Заказчика**, в зависимости от возможности доступа к оборудованию и транспортной доступности места эксплуатации **КЕ**.

В случае, если **Заказанной услугой** предусмотрена круглосуточная работа над заявкой, **Заказчик** обязан обеспечить присутствие **Ответственного инженера**, по согласованию с **Исполнителем**, на месте эксплуатации **КЕ** для проведения совместных работ до устранения неисправности либо принятия решения о переносе работ на другое время.

Если в процессе работы над заявкой выясняется, что неработоспособна другая КЕ, входящая в комплекс, или обнаруживается отдельная проблема, не связанная с заявленной, то открывается новая заявка.

4.5. Изменение приоритета заявки

В ходе работы над зарегистрированной заявкой, по согласованию сторон приоритет заявки может быть изменен (повышен или понижен).

4.6. Контроль над ходом исполнения заявок

В целях контроля над ходом исполнения заявок **Исполнитель** предоставляет доступ **Уполномоченным представителям Заказчика** к электронной системе обработки заявок Helpdesk <https://support.mfisoft.ru/>.

4.7. Закрытие заявки

После устранения проблемы, описанной в заявке, **Ответственный инженер Исполнителя** уведомляет **Ответственного инженера Заказчика** о решении заявки и отправляет запрос через электронную систему обработки заявок Helpdesk или электронную почту для подтверждения закрытия.

4.7.1. Закрытие заявки по подтверждению

Закрытие заявок производится **Ответственным инженером Исполнителя** после поступления от **Ответственного инженера Заказчика** подтверждения об исполнении заявки по электронной почте, через электронную систему обработки заявок Helpdesk или по телефону.

4.7.2. Автоматическое закрытие заявки

В случае, если после исполнения заявки **Исполнитель** не получил подтверждения закрытия заявки или сообщения о неисполнении заявки в течение 2 (двух) рабочих недель, заявка закрывается автоматически.

5. Исключения

Заказчик вправе приобретать **Услуги по сервисному обслуживанию** только на оборудование, которое было исправно на момент заключения **Договора** и поставлено в составе аппаратно-программного комплекса **Исполнителем**.

Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации оборудования, указанные в техническом описании условий эксплуатации оборудования, поставляемом вместе с оборудованием.

Обслуживание не предоставляется:

- при неправильной эксплуатации **КЕ**,
- при неработоспособности обслуживаемых **КЕ**, вызванных работой других **КЕ**, не обслуживаемых **Исполнителем**,
- при механическом повреждении **КЕ** (**КЕ**, поврежденные вследствие неправильной эксплуатации, аварии, модификации, эксплуатации в неподходящей физической или рабочей среде или ненадлежащего технического обслуживания, проводимого **Заказчиком**),
- при модификации **КЕ** без согласования с **Исполнителем**,
- при самостоятельном ремонте **КЕ** **Заказчиком**.

Ремонт неисправного оборудования производится **Исполнителем** за отдельную плату в следующих случаях:

- несоблюдения условий эксплуатации;
- неосторожного использования, приведшего к механическим повреждениям оборудования;
- модификации оборудования без согласования с **Исполнителем**;
- ремонта **КЕ** в соответствии с **Составом Продукта** специалистами другого предприятия;
- эксплуатации оборудования без электрического заземления, а при соединении нескольких устройств без единого контура заземления.

При желании **Заказчика** модернизировать **КЕ**, а так же добавить новые функциональные возможности, **Заказчик** предоставляет предложения о модернизации **Исполнителю**. Модернизация **КЕ** производится за счет **Заказчика**.

Для оборудования, снятого с поддержки производителем, невозможна эскалация производителю по проблемам с оборудованием, а так же встроенным **ПО**. Так же невозможно предоставление нестандартных обновлений встроенного **ПО**.

6. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг сервисного обслуживания ИС СОРМ «Январь»

6.1. Аппаратное обеспечение комплекса

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	Оборудование Сервера хранения	Извещает при обнаружении неисправности	Обслуживание самостоятельно или силами СЦ производителя
2.	Оборудование дисковой системы хранения Сервера хранения	Извещает при обнаружении неисправности	Обслуживание самостоятельно или силами СЦ производителя
3.	Оборудование CDR/IDR-декодера	Извещает при	Обслуживание

		обнаружении неисправности	самостоятельно или силами СЦ производителя
4.	Мониторинг состояния оборудования средствами систем мониторинга и визуального осмотра		Выполняет мониторинг

6.2. Каналы связи и поступление данных

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
5.	Мониторинг функционирования каналов связи между компонентами ИС СОРМ Январь: - Сервер хранения - CDR/IDR-декодер	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
6.	Мониторинг функционирования каналов связи между Сервером хранения ИС СОРМ Январь и ПУ ИС СОРМ	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
7.	Мониторинг функционирования каналов связи между источниками данных и компонентами ИС СОРМ Январь: - Сервер хранения - CDR/IDR-декодер	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
8.	Поступление данных об абонентах из ИБС (информационно-биллинговых систем) в ИС СОРМ Январь	Выполняет мониторинг, извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
9.	Поступление данных о платежах абонентов из ИБС в ИС СОРМ Январь	Выполняет мониторинг, извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
10.	Поступление CDR/IDR-файлов в декодер ИС СОРМ Январь	Выполняет мониторинг, извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности

6.3. Операционные системы комплекса

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	Операционная система Сервера хранения	Извещает при обнаружении неисправности	Обслуживание самостоятельно или силами СЦ производителя
2.	Операционная система CDR/IDR-декодера	Выполняет сервисное обслуживание	

6.4. СУБД Oracle Database Сервера хранения

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	Инсталляция ПО Oracle		Выполняет
	Предоставление информации о значениях параметров, если они отличаются от значений по умолчанию	Предоставляет и согласовывает с Заказчиком	Предоставляет и согласовывает с Исполнителем
2.	Создание БД		Выполняет
	Предоставление информации об имени экземпляра, кодировке БД, размере блока и др.		Предоставляет и согласовывает с Исполнителем
3.	Предоставление рекомендаций по разбивке	Предоставляет и	

	пространств	согласовывает с Заказчиком	
4.	Настройка и перезапуск экземпляра		Выполняет
5.	Добавление файлов данных и создание табличных пространств	Выполняет и согласовывает с Заказчиком	Выполняет и согласовывает с Исполнителем
6.	Штатное добавление файла данных	Иницирует за 3 недели	Выполняет и извещает Исполнителя
7.	Штатное создание табличных пространств	Иницирует за 5 рабочих дней	Выполняет и извещает Исполнителя
8.	Внесение изменений в скрипт резервного копирования БД	Извещает о необходимости изменений Заказчика	Выполняет Извещает о необходимости изменений Исполнителя
9.	Резервное копирование		Выполняет
10.	Рекомендации по технологии резервного копирования	Предоставляет и согласовывает с Заказчиком	Предоставляет и согласовывает с Исполнителем
11.	Установка path-sets и CPUs (Critical Patch Updates)	Иницирует и согласовывает с Заказчиком	Иницирует, выполняет по согласованию с Исполнителем
12.	Обнаружение ошибок Oracle	Обнаруживает	Обнаруживает
13.	Поиск патча на Oracle Metalink, используя CSI Заказчика		Выполняет
14.	Обращение в тех. поддержку Oracle, оплаченную Заказчиком		Выполняет
15.	Открытие SR (при необходимости), используя оплаченные Заказчиком SRs		Выполняет
16.	Получение патча от тех. поддержки или нахождение его на Oracle Metalink		Выполняет
17.	Применение патча		Выполняет
18.	Восстановление БД из копии и применение архив-лог файлов до критической ошибки	Подтверждает, что иное невозможно, при необходимости оказывает содействие	Выполняет
19.	Восстановление после сбоев	Оказывает содействие	Выполняет
20.	Мониторинг Oracle		Осуществляет

6.5. Программные компоненты ИС СОРМ Январь

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1.	Базовое Программное обеспечение (лицензия до 50 млн. CDR и IDR в сутки):	Выполняет сервисное обслуживание	
2.	Программное обеспечение модуля сбора CDR	Выполняет сервисное обслуживание	
3.	Программное обеспечение модуля сбора IDR	Выполняет сервисное обслуживание	
4.	Программное обеспечение модуля сбора информации об абонентах	Выполняет сервисное обслуживание	
5.	Программное обеспечение модуля сбора информации о платежах	Выполняет сервисное обслуживание	
6.	Программное обеспечение модуля связи с ПУ	Выполняет сервисное обслуживание	
7.	Программное обеспечение администрирования	Выполняет сервисное обслуживание	
8.	Программное обеспечение хранения и обработки информации (лицензия до 50 млн.	Выполняет сервисное обслуживание	

	CDR и IDR в сутки):		
9.	Программное обеспечение обработки и загрузки данных	Выполняет сервисное обслуживание	
10.	Программное обеспечение для разграничения доступа	Выполняет сервисное обслуживание	
11.	Программное обеспечение хранения	Выполняет сервисное обслуживание	

6.6. Мониторинг систем по зонам ответственности

6.6.1. Для осуществления целостной системы мониторинга процессов работоспособности оборудования, операционных систем, сетевой инфраструктуры, процессов файлового и иного обмена, процессов резервного копирования, функционирования компонент загрузки, функционирования прикладного **ПО**, указанных в настоящем Регламенте, используется Комплекс мониторинга оборудования и ПО: Мониторинг оборудования и ПО ИС СОРМ «Январь» осуществляется посредством *Комплекса мониторинга Zabbix*, программный агент которого устанавливается на КТС ИС СОРМ.

6.6.2. Возможности Комплекса:

- распределенный мониторинг с централизованным администрированием через WEB;
- серверное программное обеспечение для Linux, Solaris, HP-UX, AIX, FreeBSD, OpenBSD, OS X;
- программные агенты с высокой производительностью (клиентское программное обеспечение для Linux, Solaris, HP-UX, AIX, FreeBSD, OpenBSD, OS X, Tru64/OSF1, Windows NT4.0, Windows 2000, Windows 2003, Windows XP, Windows Vista);
- мониторинг без агентов;
- безопасная аутентификация пользователей;
- гибкая система уведомлений по e-mail о предопределенных событиях;
- высокоуровневый (класса “Бизнес”) вид контроля ресурсов;
- журнал аудита.

6.6.3. Комплекс мониторинга оборудования обеспечивает контроль функционирования ИС СОРМ «Январь» и передачу следующей информации:

- Скорость потока информации, поступающей в ИС СОРМ «Январь»;
- Объем свободной оперативной памяти и накопителей информации;
- Загрузка аппаратных компонентов (процессор, оперативная память, накопители информации);
- Информация о состоянии аппаратно-программных компонентах ИС СОРМ;

7. Описание сервисных услуг

Данный перечень содержит основные параметры и объем оказываемых услуг.

Все сокращения и аббревиатуры в данном списке приведены в соответствии с настоящим Регламентом.

7.1. Сервисные услуги на программное обеспечение

Объем предоставляемой услуги	Установка, настройка ПО и приведение в состояние <i>Нормального функционирования</i>
Дистанционная поддержка ПО (e-mail, Helpdesk, телефон, ICQ)	Время обслуживания: 9x5 Время реакции: 2fta (высокий приоритет), 3ftw (средний и низкий приоритет) Способы обработки заявок: Дистанционно Время выполнения: 40ftw (высокий приоритет), 80ftw (средний приоритет), 120ftw (низкий приоритет), Доставка КЕ: осуществляется за счет <i>Исполнителя</i>
Поддержка ПО с использованием удаленного доступа	Время реакции: 2fta (высокий приоритет), 3ftw (средний и низкий приоритет) Способы обработки заявок: Дистанционно, Удаленный доступ Время выполнения: 40ftw (высокий приоритет), 80ftw (средний приоритет), 120ftw (низкий приоритет), Доставка КЕ: осуществляется за счет <i>Исполнителя</i>
Поддержка ПО с выездом	Время реакции: 2fta (высокий приоритет), 3ftw (средний и низкий приоритет)

к <i>Заказчику</i>	Способы обработки заявок: Выезд Время выполнения: 40ftw (высокий приоритет), 80ftw (средний приоритет), 120ftw (низкий приоритет), Время прибытия специалиста к Заказчику: 4ftw, если <i>Исполнитель</i> примет решение о необходимости выезда. Доставка КЕ: осуществляется за счет <i>Исполнителя</i>
--------------------	--

8. Уполномоченные представители Заказчика и Исполнителя

8.1. Уполномоченные представители Заказчика:

Статус	Фамилия И.О.	Телефон	E-mail
Уполномоченный представитель			
Координатор Договора			

8.2. Уполномоченные представители Исполнителя:

Статус	Фамилия И.О.	Телефон	E-mail
Уполномоченный представитель			
Координатор Договора			