

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ СОПРОВОЖДЕНИЯ МИС ТОРО - ОЛИМП

1. Термины и определения

- 1.1. Термин «Лицензиар» означает юридическое лицо, обладающее авторскими правами на МИС ТОРО - Олимп и предоставившее Заказчику неисключительное право её использования.
- 1.2. МИС ТОРО - Олимп – Медицинская Информационная Система Технического Обслуживания и Ремонта Оборудования - Олимп.
- 1.3. Заказчик – Организация, заключившая с Исполнителем договор сопровождения.
- 1.4. Пользователь – сотрудник Заказчика, зарегистрированный на сайте технической поддержки.
- 1.5. Исполнитель – АО «ГраНТ».
- 1.6. Термин «Обращение» означает сформулированную Заказчиком и переданную Исполнителю проблему, которая затруднила или сделала невозможным работу пользователей с МИС ТОРО - Олимп.
- 1.7. Сопровождение – совокупность услуг технической и лицензионной поддержки.
- 1.8. Термин «Объем сопровождения» означает сумму исполняемых и реализуемых обращений, выраженную в нормо-часах (н-ч.).
- 1.9. Термин «Сопровождаемое ПО» означает МИС ТОРО - Олимп Заказчика, право использования которого было ранее приобретено у Лицензиара.
- 1.10. Термин «Документация» означает набор технической и пользовательской документации на электронном или бумажном носителе, предоставленной Лицензиаром при поставке МИС ТОРО - Олимп и Исполнителем при сопровождении МИС ТОРО - Олимп. К Документации относятся также методические и справочные материалы, размещенные на сайте Исполнителя, а также представленные в виде помощи к программе.
- 1.11. Термин «Релиз» означает выпуск версии МИС ТОРО - Олимп, которая является окончательной и готовой для использования. В основном Релиз содержит изменения, связанные с исправлением ошибок, изменениями в законодательстве, реализацией пожеланий пользователей.
- 1.12. Термин «Патч» означает отдельно поставляемое программное средство, используемое для устранения проблем в сопровождаемом ПО или изменения функционала его отдельных режимов.
- 1.13. Термин «ВНД» или «Время начала действия» означает время более раннего из нижеуказанных действий Исполнителя в ответ на обращение Заказчика:
 - направление Заказчику рекомендаций по действиям для устранения проблемы;
 - направление Заказчику прогноза о времени и путях устранения проблемы;
 - запрос дополнительной информации.
- 1.14. Другие термины, определяются согласно их буквальному значению.

2. Порядок оказания услуг по сопровождению

2.1. Техническая поддержка

- 2.1.1. Техническая поддержка включает в себя консультационную и функциональную поддержку.

Консультационная поддержка включает: прием, классификацию и исполнение обращений от Заказчика, связанных с разъяснением логики системы и порядка работы в ней. А также предоставление доступа к технической документации по эксплуатации МИС ТОРО - Олимп, находящейся на сайте технической поддержки.

Функциональная поддержка включает: прием, классификацию и исполнение обращений от Заказчика, связанных с расширением функциональных возможностей системы.

- 2.1.2. Обращения консультационной поддержки классифицируются как:

- «Вопрос» означает переданное Исполнителю обращение Заказчика с описанием проблемы. Исполнение обращения осуществляется путем разъяснения логики работы системы. Нормативные трудозатраты на исполнение данного типа обращения составляют 0,5 н-ч.

- «Анализ» означает переданное Исполнителю обращение Заказчика с описанием проблемы, исполнение которой требует анализа данных, моделирования ситуации и разьяснения логики работы системы. Нормативные трудозатраты на исполнение данного типа обращения составляют 1,5 н-ч. В случае отсутствия возможности удаленного подключения к системе Заказчика нормативные трудозатраты на исполнение обращения уваливаются в два раза.

- «Обновление» означает переданное Исполнителю обращение Заказчика с требованием провести дистанционную установку нового релиза или патча с удаленным подключением к системе Заказчика. Заказчик обеспечивает техническую возможность удаленного подключения. Нормативные трудозатраты на исполнение данного типа обращения составляют 1 н-час для установки патча и 2 н-часа для установки релиза обновления системы.

2.1.3. Обращения функциональной поддержки классифицируются как:

- «Пожелание» означает переданное Исполнителю обращение Заказчика по внесению изменений в систему, которые могут улучшить его функциональные возможности или эксплуатационные характеристики. Обращение классифицируется как Пожелание если его реализация не превышает 2 (двух) нормо-часов. Обращение данного типа может быть принято Лицензиаром к реализации либо отклонено. Принятое к реализации Пожелание может быть реализовано за счет общего объема сопровождения. Нормативные трудозатраты на принятие и реализацию данного типа обращения составляют 2,5 н-ч.

- «Доработка» - означает переданное Исполнителю обращение Заказчика по внесению изменений в систему, которые могут улучшить её функциональные возможности или эксплуатационные характеристики. Обращение классифицируется как Доработка если нормативные трудозатраты на его реализацию превышают 2 (двух) нормо-часов. Обращение данного типа может быть принято Лицензиаром к реализации либо отклонено. Реализация данного типа обращения выполняется по отдельному договору.

- «Претензия» означает переданное Исполнителю обращение с описанием проблемы, при которой Заказчиком фиксируется отклонение или отсутствие описанных в Документации функций сопровождаемого ПО, что приводит к невозможности использования данных функций. Претензией считается также невозможность использования функций сопровождаемого ПО вследствие изменений в законодательстве при условии, что данные функции ранее присутствовали. Исполнением обращения является устранение описанной Заказчиком проблемы и восстановление работоспособности системы. Нормативные трудозатраты на исполнение данного типа обращения составляют 0 н-ч.

2.1.4. Обращения принимаются Исполнителем в виде сформулированной Заказчиком проблемы с описанием режимов, в которых данная проблема встречается и приложенными картинками, журнальными файлами и другими дополнительными сведениями, демонстрирующими проблему.

2.1.5. Для исполнения обращений, устанавливается ВНД в соответствии с их классификацией:

- Для Вопроса и Анализа: не позднее 8 (восемь) рабочих часов с момента обращения Заказчиком.
- Для Пожелания: не позднее 16 (шестнадцать) рабочих часов с момента обращения Заказчиком.
- Для Претензии: не позднее 4 (четыре) рабочих часов с момента обращения Заказчиком.

2.1.6. По результатам исполнения консультационной поддержки Заказчику предоставляются разьяснения в устной форме или в виде электронного письма. По результатам исполнения функциональной поддержки Заказчику передаются Патчи или Релизы для самостоятельного обновления МИС ТОРО - Олимп.

2.1.7. По результатам оказанных услуг Заказчику предоставляется отчет о технической поддержке, который включает в себя полный перечень всех обращений представителей Заказчика за отчетный период с результатами исполнения.

2.1.8. Исполнитель осуществляет техническую поддержку Заказчика в рабочие дни с 9.00 – 18.00 по времени часового пояса Исполнителя по номеру службы технической поддержки (3412) 956-965

(многоканальный) и адресу электронной почты службы поддержки tr@olimp.best. О предстоящем изменении телефона или адреса электронной почты службы поддержки Исполнитель должен уведомить Заказчика не позднее одного рабочего дня до момента изменений.

2.1.9. Временем принятия обращения Исполнителем считается время телефонного звонка сделанного Заказчиком по номеру службы технической поддержки или по времени прочтения электронного письма, отправленного Заказчиком по адресу электронной почты службы технической поддержки.

2.2. Лицензионное обновление

2.2.1. Лицензионное обновление включает в себя: предоставление Заказчику выпускаемых Релизов для обновления МИС ТОРО - Олимп Заказчика.

2.2.2. Предоставлением Релиза считается передача Заказчику электронного носителя с записанным релизом либо информирование Заказчика о месте размещения Релиза в сети Интернет для его скачивания.

3. Обязанности Исполнителя

3.1. В течение срока действия Договора Исполнитель предоставляет Заказчику техническую поддержку и лицензионное обновление МИС ТОРО - Олимп в объеме, соответствующем объему сопровождения в соответствии с порядком оказания услуг по сопровождению.

3.2. Исполнитель в течение 5 рабочих дней после подписания договора сопровождения направляет на электронный адрес ответственного лица Заказчика письмо с указанием его логина и пароля для прохождения авторизации на сайте технической поддержки. Сайт служит для доступа к технической документации и новым версиям МИС ТОРО - Олимп. Подробная информация по работе с сайтом находится в разделе «Общая информация» сайта технической поддержки <http://support.olimp.udm.ru>.

4. Обязанности Заказчика:

4.1. Назначить лицо, ответственное за передачу и принятие обращений со стороны Заказчика.

4.2. При обращении в службу технической поддержки для решения проблемы Заказчик должен предоставить документальное подтверждение существования Проблемы (копии экранов, содержащих сообщение о Проблеме, журнальные файлы и другие дополнительные сведения).

4.3. Хранить полные и актуальные резервные копии МИС ТОРО - Олимп, данных (SQL, FTP серверов) файлов электронных документов, Документации.

4.4. Придерживаться правил информационной безопасности.

4.5. Назначить сотрудника отвечающего за исполнение договора по сопровождению МИС ТОРО - Олимп. Назначенный сотрудник должен:

1. Знать принципы работы программы и быть обученным пользователем.
2. Контролировать своевременное выполнение обновлений МИС ТОРО - Олимп, и поддерживать её актуальное состояние.
3. Организовать регулярное создание резервных копий МИС ТОРО – Олимп и баз данных.
4. Предоставить актуальную электронную почту для получения отчета о технической поддержке и быть в курсе о исполненных и не исполненных обращениях Заказчика.
5. Обеспечить передачу обращений Исполнителю.
6. Обеспечить своевременный возврат документов Исполнителю.
7. Выполнять или обеспечить администрирование МИС ТОРО – Олимп Заказчика:
 - Ввод новых пользователей, раздача им прав.
 - Выдача и хранение паролей пользователей для инициализации в МИС ТОРО - Олимп.
 - Подключение новых рабочих мест при необходимости.
8. Знакомиться с документацией на сайте технической поддержки.
9. Читать помощь к программе и повышать знания о МИС ТОРО - Олимп.