

## **Срок действия лицензии, обеспечение работоспособности, техническая и методическая поддержка программного обеспечения «Система оперативного управления «Эталон» в различных конфигурациях**

(редакция от 28.08.2020)

### **Срок действия лицензии**

Заказчик/Лицензиат/Пользователь приобретает право использования программного обеспечения «Система оперативного управления «Эталон» (далее – СОУ Эталон, Система) посредством заключения Контракта/Лицензионного/Сублицензионного договора на приобретение права использования Системы на условиях простой (неисключительной) лицензии.

Срок действия Лицензии определяется Контрактом/Лицензионным/Сублицензионным договором и может составлять от 3 (Трех) месяцев до 30 (Тридцати) лет, но в любом случае не более срока действия исключительного права на Систему.

Контракт/Лицензионный/Сублицензионный договор может содержать гарантийный срок, который может быть равен (для краткосрочных Лицензий до 1 (Одного) года) или меньше срока действия Лицензии (для долгосрочных Лицензий более 1 (Одного) года – в таком случае гарантийный срок может быть установлен на срок до 1 года).

В случае установления в Контракте/Лицензионном/Сублицензионном договоре гарантийного срока Заказчику/Лицензиату/Сублицензиату в течение гарантийного срока бесплатно оказываются услуги по стандартной (базовой) технической поддержке Системе в составе, определенном настоящими правилами, указанным ниже.

### **Обеспечение работоспособности**

В зависимости от размещения программного обеспечения «Система оперативного управления «Эталон» (далее – СОУ Эталон, Система) на аппаратном обеспечении Заказчика/Лицензиата/Пользователя либо на аппаратном обеспечении Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы и условий Контракта/Лицензионного/Сублицензионного договора на приобретение права использования Системы поддержание работоспособности осуществляют системные администраторы Заказчика/Лицензиата/Пользователя либо Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы.

Перечень процессов, необходимых для поддержания работоспособности Системы, описан в Руководствах системного администратора, предоставляемых в составе эксплуатационной документации на Систему вместе с экземпляром Системы в рамках исполнения Контракта/Лицензионного/Сублицензионного договора.

Поддержание работоспособности Системы включает в себя следующие процессы:

- установка обновлений платформы Системы;
- настройка резервного копирования;
- восстановление Системы после сбоя.

Требования к специалистам, осуществляющим поддержание работоспособности Системы:

- высшее образование по направлению информационных технологий;
- опыт установки операционных систем: Windows Server/Linux;
- опыт администрирования клиент-серверных систем управления базами данных (далее – СУБД).

### **Техническая поддержка**

После приобретения права использования Системы Заказчику/Лицензиату/Пользователю могут быть предоставлены услуги по технической поддержке Системы. При этом

Заказчик/Лицензиат/Пользователь вправе приобрести услуги стандартной (базовой) и/или расширенной технической поддержки.

Техническая поддержка оказывается Заказчику/Лицензиату/Пользователю в рамках гарантийного срока (в случае его установления) в части стандартной (базовой) технической поддержки либо на основании Договора на техническую поддержку Системы или иного договора в части стандартной (базовой) технической поддержки в случае отсутствия гарантийного срока и/или расширенной технической поддержки.

В рамках **стандартной (базовой) технической поддержки** Заказчику/Лицензиату/Пользователю оказываются следующие услуги (если иной состав услуг не определен Контрактом/Лицензионным/Сублицензионным договором, Договором на техническую поддержку Системы либо иным договором):

1. Консультирование по вопросам установки, настройки, конфигурирования, заполнения справочников и объектов Системы, по техническим вопросам интеграции Системы с другими информационными системами (посредством электронной почты, внутренних инструментов Системы).
2. "Горячая линия" с 08 ч. 00 мин. по 22 ч. 00 мин. красноярского времени (с 04 ч. 00 мин. по 18 ч. 00 мин. московского времени) для консультирования по вопросам установки, настройки, конфигурирования, заполнения справочников и объектов Системы, по техническим вопросам интеграции Системы с другими информационными системами.
3. Устранение обнаруженных в процессе эксплуатации Системы ошибок и неисправностей.

Правообладатель гарантирует работоспособность Системы в заданных согласно договора и эксплуатационной документации на Систему параметрах в течение гарантийного срока либо в течение срока действия стандартной (базовой) технической поддержки.

При возникновении ошибок в работе Системы у Заказчика/Лицензиата/Пользователя имеется возможность обратиться с соответствующим запросом в Службу технической поддержки Правообладателя. Устранение неисправностей осуществляется путем выпуска обновления Системы в форме патча либо версии.

4. Предоставление обновлений версии Системы по мере выпуска Правообладателем.

Предоставление обновлений версии Системы осуществляется в зависимости от условий заключенного с Заказчиком/Лицензиатом/Пользователем договора посредством предоставления доступа к ftp-серверу Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы, на котором размещается дистрибутив с обновлением Системы, либо на CD/DVD либо FLASH-накопителе.

5. Информирование пользователей о выпуске обновления версии Системы.
6. Ведение Журнала эксплуатации Системы.

В рамках **расширенной технической поддержки** Заказчику/Лицензиату/Пользователю оказываются следующие услуги (если иной состав услуг не определен Договором на техническую поддержку Системы либо иным договором):

1. Установка и настройка Системы на аппаратном обеспечении Заказчика/Лицензиата/Пользователя\*.
2. Первичное конфигурирование Системы.
3. Первичное заполнение справочников и заведение объектов Системы.
4. Обработка и исполнение заявок на создание, изменение и архивирование учетных записей пользователей, настройка пользователям прав доступа к функциональным модулям и ресурсам Системы, предоставление / разграничение прав доступа пользователей к показателям и объектам, ведение реестра пользователей, изменение паролей для доступа к Системе\*.
5. Предоставление пользователям Системы и группам пользователей доступа к сконфигурированным рабочим столам Ситуационного центра Системы, представлениям реестров Системы\*.
6. Поддержание в актуальном состоянии основных групп пользователей с целью повышения удобства применения Системы в соответствии с возникающими потребностями пользователей\*.

7. Работы по конфигурированию Системы на основании возникающих потребностей\*, в том числе:

- конфигурирование новых типов объектов контроля;
- конфигурирование регламентных процессов по контролю за реализацией проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя;
- конфигурирование новых показателей, в том числе автоматически рассчитываемых на основании данных, содержащихся в паспортах объектов;
- конфигурирование групп показателей с возможностью добавления их в соответствующий раздел паспорта объекта;
- конфигурирование новых признаков для разделения объектов на группы для возможности раздельного их мониторинга в ходе реализации проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя;
- конфигурирование новых отчетных форм и аналитических справок, необходимых для контроля за реализацией проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя;
- конфигурирование новых справочников в Системе;
- конфигурирование рабочих столов пользователей Ситуационного центра Системы, представлений реестров Системы, настройка виджетов на рабочих столах.

8. Создание и удаление объектов в Системе в связи с изменениями перечня объектов при предоставлении подтверждающих данные изменения материалов\*.

9. Настройка системы мониторинга работоспособности серверов, на которых установлено программное обеспечение Системы\*.

10. Проведение диагностических работ по мониторингу работоспособности серверов и работоспособности Системы\*.

11. Регулярное, не реже 1 раза в сутки, резервное копирование базы данных Системы\*.

12. Услуги по интеграции Системы с информационными системами Заказчика/Лицензиата/Пользователя\*.

13. Сопровождение работы интеграционных сервисов\*.

14. Обновление версии Системы силами Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы\*.

15. Иные необходимые услуги.

*\* услуги оказываются в случае размещения программного обеспечения Системы на аппаратном обеспечении Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы либо в случае размещения программного обеспечения Системы на аппаратном обеспечении Заказчика/Лицензиата/Пользователя при предоставлении Исполнителю/Лицензиару/Дистрибьютору удаленного доступа к серверам, на которых размещается Система по протоколам, определяемым Исполнителем/Лицензиаром/Дистрибьютором.*

## Методическая поддержка

После приобретения права использования Системы Заказчику/Лицензиату/Пользователю могут быть предоставлены услуги по методической поддержке пользователей при работе с Системой. При этом Заказчик/Лицензиат/Пользователь вправе приобрести услуги стандартной (базовой) и/или расширенной методической поддержки.

Методическая поддержка оказывается Заказчику/Лицензиату/Пользователю на основании Договора на методическую поддержку пользователей Системы либо иного договора.

В рамках **стандартной (базовой) методической поддержки** Заказчику/Лицензиату/Пользователю оказываются следующие услуги (если иной состав услуг не определен Договором на методическую поддержку пользователей Системы либо иным договором):

1. Закрепление куратора/кураторов из числа специалистов Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы, координирующего процесс методической поддержки пользователей Системы при реализации проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя.

2. Консультирование по вопросам применения функционала Системы для достижения целей проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя (посредством электронной почты, внутренних инструментов Системы).

3. "Горячая линия" с 08 ч. 00 мин. по 22 ч. 00 мин. красноярского времени (с 04 ч. 00 мин. по 18 ч. 00 мин. московского времени) для консультирования по вопросам применения функционала Системы для достижения целей проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя.
4. Консультирование пользователей при конфигурировании рабочего пространства.
5. Предоставление доступа к эксплуатационной документации на Систему и Порталу документации, консультационная помощь пользователям при изучении документации.
6. Разработка на основании соответствующих запросов Заказчика/Лицензиата/Пользователя инструкций, справок по работе с Системой.
7. Проведение мероприятий по повышению уровня технической грамотности пользователей при использовании функционала Системы (индивидуальные и групповые обучающие мероприятия посредством вебинаров на площадке Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы).
8. Проведение мероприятий по повышению уровня технической грамотности системных администраторов (индивидуальные и групповые обучающие мероприятия посредством вебинаров на площадке Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы).
9. Оказание помощи при наполнении объектов контроля информацией, необходимой для мониторинга за реализацией проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя, на основании соответствующих запросов.
10. Выгрузка из Системы данных для подготовки необходимых справок и отчетов, помощь в формировании отчетов, в том числе при подготовке к проведению совещаний, по соответствующим запросам Заказчика/Лицензиата/Пользователя\*.
11. Консультационная и методологическая помощь на основании соответствующих запросов по вопросам применения Системы для исполнения протокольных и иных поручений руководства проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя.
12. Подготовка и предоставление Заказчику/Лицензиату/Пользователю видеороликов по новому функционалу Системы после выпуска соответствующих обновлений Правообладателем.
13. Наполнение Системы программными, распорядительными, методическими и иными документами в ходе реализации проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя\*.
14. Ведение Журнала обращений пользователей по вопросам методической поддержки.
15. Ведение Журнала обращений по вопросам развития функционала Системы.
16. Ведение Журнала обращений по вопросам повышения технической грамотности пользователей Системы.

*\* услуги оказываются в случае размещения программного обеспечения Системы на аппаратном обеспечении Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы либо в случае размещения программного обеспечения Системы на аппаратном обеспечении Заказчика/Лицензиата/Пользователя при предоставлении Исполнителю/Лицензиару/Дистрибьютору удаленного доступа к серверам, на которых размещается Система по протоколам, определяемым Исполнителем/Лицензиаром/Дистрибьютором.*

В рамках **расширенной методической поддержки** Заказчику/Лицензиату/Пользователю оказываются следующие услуги (если иной состав услуг не определен Договором на методическую поддержку пользователей Системы или иным договором):

1. Комплексное обучение пользователей по вопросам эффективного применения функционала Системы для достижения целей проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя, включая лучшие практики (групповые обучающие мероприятия посредством вебинаров на площадке Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы).
2. Индивидуальное очное обучение пользователей по вопросам эффективного применения функционала Системы для достижения целей проектов Заказчика/Лицензиата/Пользователя, включая лучшие практики (обучающие мероприятия в месте нахождения Заказчика/Лицензиата/Пользователя в объеме не более 50 академических часов).
3. Первичное наполнение Системы данными на основании информации, предоставленной Заказчиком/Лицензиатом/Пользователем\*.
4. Наполнение Системы данными на основании информации, предоставленной Заказчиком/Лицензиатом/Пользователем, на основании соответствующих запросов\*.
5. Заведение задач для проектных команд по запросам от Заказчика/Лицензиата/Пользователя, контроль за исполнением поручений, за предоставлением отчетности по таким задачам\*.

6. Мониторинг неисполнения или срыва сроков по задачам проектного комитета, информирование и взаимодействие с проектными командами с целью ликвидации или минимизации рисков\*.

7. Анализ и выявление в инициативном порядке ошибок в данных, помощь в их устранении\*.

8. Контроль действий, которые ожидаются от проектных команд, формирование статистики по исполнительской дисциплине проектных команд\*.

9. Разработка методики по оценке наполненности информацией паспортов объектов контроля.

10. Подготовка отчетов, содержащих анализ полноты данных, внесенных проектными командами по реализуемым объектам, а также полноты данных, содержащихся в контрактах по проекту Заказчика/Лицензиата/Пользователя\*.

11. Консультационная помощь участникам проекта Заказчика/Лицензиата/Пользователя на основании соответствующих запросов по вопросам разъяснения методик и единого подхода к процессу оперативного управления, применяемых при реализации проекта Заказчика/Лицензиата/Пользователя, разъяснения методик расчета и заполнения контролируемых на проекте показателей, формируемых в Системе и характеризующих ход и итоги реализации проекта, методов и способов анализа значений показателей с помощью инструментов Системы.

12. Анализ поступающих от пользователей обращений по вопросам работы в Системе посредством телефонной связи, электронной почты, встроенных механизмов Системы, а также часто задаваемых вопросов на мероприятиях, проводимых с участием представителей Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы, обучающих мероприятиях, в целях подготовки соответствующих разъяснений и инструкций с последующим предоставлением указанных документов пользователям.

13. Анализ и предварительный расчет трудозатрат по запросам на развитие функционала Системы.

14. Иные необходимые услуги.

*\* услуги оказываются в случае размещения программного обеспечения Системы на аппаратном обеспечении Исполнителя/Лицензиара/Дистрибьютора Системы либо в случае размещения программного обеспечения Системы на аппаратном обеспечении Заказчика/Лицензиата/Пользователя при предоставлении Исполнителю/Лицензиару/Дистрибьютору удаленного доступа к серверам, на которых размещается Система по протоколам, определяемым Исполнителем/Лицензиаром/Дистрибьютором.*

## **Развитие Системы**

Развитие Системы осуществляется Правообладателем в соответствии с потребностями пользователей, на основе анализа рынка аналогичных либо сходных по характеристикам систем, а также в соответствии с современным развитием технологий и стратегией развития Системы, принятой у Правообладателя.

При возникновении потребностей в дополнительной функциональности Системы Заказчику/Лицензиату/Пользователю необходимо обратиться в Службу поддержки пользователей с пожеланием (запросом) на доработку. Служба поддержки пользователей Правообладателя регистрирует во внутреннем ресурсе все поступающие заявки на развитие Системы и передает их для дальнейшей проработки аналитикам.

Зарегистрированный запрос может быть включен в план развития Системы для дальнейшей реализации в плановом выпуске обновления Системы либо может быть реализован непосредственно для Заказчика/Лицензиата/Пользователя, направившего соответствующий запрос, в рамках соответствующего Договора на развитие Системы.