

ПРАВИЛА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ КИАС

Техническая поддержка КИАС включает:

- устранение ошибок в программном коде, выявленных в процессе эксплуатации;
- поддержание в соответствии с требованиями законодательства, надзорных и регулирующих органов состава учетных данных КИАС, расчетных механизмов и предусмотренной в системе нормативной отчетности;
- подготовку и установку обновлений КИАС;
- консультации по вопросам использования КИАС в режиме on-line по телефонным каналам связи и/или через сайт службы поддержки ЛС (далее – «СПЛС») по адресу <http://support.inslab.ru>;
- оказание услуги «Персональный консалтинг»;
- рассмотрение предложений об улучшении КИАС, оформляемых сотрудниками Конечного пользователя;
- проведение доработок КИАС.

1. Устранение ошибок в КИАС

1.1. Под ошибкой КИАС понимается некорректное выполнение программой функций или вычислений, которые предусмотрены и реализованы в системе на момент вступления в силу заказа Конечного пользователя на программу.

1.2. При обнаружении ошибки, уполномоченное от Конечного пользователя лицо, указанное в заказе на программу, оформляет на сайте СПЛС заявку категории «Сообщение об ошибке», которая должна содержать:

- описание ошибки;
- наименование приложения, при работе с которым выявлена ошибка;
- точный текст диагностического сообщения, выдаваемого приложением или операционной системой (если таковое имеется);
- описание действий пользователя, которые привели к возникновению ошибки;
- образы экранных форм, помогающих идентифицировать ошибку;
- другие материалы, помогающие идентифицировать ошибку.

1.3. Сообщение об ошибке также должно содержать категорию ошибки с точки зрения ее влияния на бизнес Конечного пользователя. Время реакции ЛС и срок устранения ошибки устанавливаются с момента поступления сообщения об ошибке в зависимости от категории ошибки:

Категории ошибок и срок их устранения

№ п/п	Категория ошибки	Характеристика	Время реакции ЛС*	Срок устранения ошибки
1	Критическая	Ошибка может привести к отрицательным финансовым последствиям. Устранить или минимизировать ее до допустимых значений внесистемными средствами не представляется возможным	2 часа	До 5 р.д.
2	Значимая	Ошибка может привести к отрицательным финансовым последствиям, но существует возможность временного решения внесистемными средствами силами самого Конечного пользователя	8 часов	До 15 р.д.
3	Рабочая	Ошибка не подпадает под первые две категории и допускает устранение в рабочем порядке	8 часов	До 30 р.д.

* Время реакции ЛС – это рабочее время, в течение которого ЛС обязуется подтвердить получение сообщения об ошибке и приступить к работам по ее анализу и устранению.

1.4. После устранения ошибки, ЛС извещает об этом Конечного пользователя и выпускает в случае критической или значимой ошибок внеочередное обновление КИАС.

1.5. Устранение ошибок категории «Рабочая» осуществляется в рамках плановых обновлений КИАС.

2. Поддержание КИАС в соответствии с требованиями законодательства

Поддержание КИАС в соответствии с требованиями законодательства означает, что программа должна обеспечивать получение агрегированных данных, хранение которых в ней предусмотрено, в виде, пригодном для формирования нормативной отчетности, требуемой законодательством и надзорными органами.

Техническая поддержка предусматривает также модификацию структуры базы данных, программного кода, учетных и расчетных механизмов КИАС, а также отчетных форм, если они предусмотрены функциональной картой КИАС, при регламентированном изменении отчетности внешними документами (Законы, подзаконные нормативные акты, Указания ЦБ, Приказы Министерства Финансов, требования РСА и прочие).

3. Обновления КИАС

3.1. Обновления КИАС разделяются на следующие категории:

- плановое обновление КИАС;
- внеочередное обновление КИАС.

3.2. Плановое обновление КИАС выпускается на регулярной основе (ежеквартально) и включает:

- исправление ошибок категории «Рабочая»;
- плановые доработки существующих механизмов и функционалов КИАС;
- новые программы, механизмы и функционалы КИАС;
- реализованные улучшения КИАС;
- актуальную техническую документацию на КИАС.

3.3. Внеочередное обновление КИАС выпускается в случаях:

- исправление ошибок категории «Значимая» и /или «Критическая»;
- значимых изменений законодательства, требующих срочного обновления КИАС.

Выпуск внеочередных обновлений носит прецедентный характер и включает в том числе все изменения, подлежащие включению в плановое обновление, реализованные на момент возникновения прецедента.

3.4. Извещение о выпуске обновления КИАС публикуется на сайте ЛС по адресу www.inslab.ru (далее – «сайт ЛС») и с момента его опубликования обновление КИАС становится доступным для установки всем Конечным пользователям.

3.5. Установка обновлений осуществляется специалистами ЛС в рабочее время по запросам Конечных пользователей, оформленным на сайте СПЛС. Обновления могут быть установлены Конечными пользователями самостоятельно с использованием дистрибутивов, предоставленных ЛС.

4. Консультации по вопросам использования КИАС

4.1. Консультации по вопросам использования КИАС оказываются специалистами ЛС посредством:

- обработки заявок категории «Консультация» на сайте СПЛС (в свободной форме);
- консультаций по телефонам, указанным на сайте ЛС.

4.2. Обслуживание запросов производится по рабочим дням в рабочее время ЛС.

4.3. Количество сотрудников Конечного пользователя, которым предоставляется доступ к сайту СПЛС ограничено 4 (Четырьмя) учетными записями, если иное не установлено в бланках заказа на программу.

5. Порядок оказания услуги «Персональный консалтинг»

5.1. Конечный пользователь имеет право запросить через сайт СПЛС услугу «Персональный консалтинг», предусматривающую выезд конкретного представителя ЛС в офис Конечного пользователя и работу по его задачам.

5.2. Оформление услуги «Персональный консалтинг» включает следующие этапы:

- запрос услуги Конечным пользователем;
- согласование запроса на оказание услуги;
- выполнение работ (оказание услуг);
- сдача работ ЛС Конечному пользователю.

5.3. Запрос услуги осуществляется Конечным пользователем путем оформления заявки на сайте СПЛС, содержащей:

- описание цели работ;
- ФИО сотрудника ЛС, приглашаемого для выполнения работ (оказания услуг);
- место выполнения работ (адрес офиса / удаленно);
- предпочтительную дату (период) оказания услуги.

5.4. Запрос на оказание услуги должен быть рассмотрен ЛС в течение 5 (Пяти) рабочих дней от даты поступления заявки.

5.5. В случае, если запрашиваемый ресурс не может быть задействован, ЛС направляет мотивированный отказ в оказании услуги и, при наличии такой возможности, предлагает Конечному пользователю другие тайм-слоты на согласование.

На основании согласованной заявки ЛС определяет и согласовывает с Конечным пользователем объем, сроки, стоимость и порядок оплаты работ (услуг). Окончательное утверждение объемов, сроков, стоимости и порядка оплаты работ (услуг) производится путем подписания Сторонами протокола согласования стоимости (сметы).

В протокол (смету), в качестве дополнительных условий, может включаться также раздел, предусматривающий штрафные санкции за нарушение согласованных сроков на выполнение работ и прочие дополнительные условия.

5.6. Проведение работ (оказание услуг) осуществляется ЛС только при наличии подписанного Сторонами протокола согласования стоимости (сметы).

5.7. По завершении оказания услуги «Персональный консалтинг» сотрудники ЛС отражают результат непосредственно на сайте СПЛС. Сотрудник ЛС, оказывающий услуги Конечному пользователю, не несет ответственности за нерациональное использование предоставленного ресурса в ходе оказания услуги.

Приемка работ и услуг осуществляется Конечным пользователем на основании актов сдачи-приемки выполненных работ и оказанных услуг.

Подписание Конечным пользователем актов сдачи-приемки выполненных работ и оказанных услуг осуществляется в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты получения Конечным пользователем от ЛС соответствующего акта. Подписание документов осуществляется на бумажных носителях и/или посредством систем электронного документооборота.

5.8. В случае непредставления Конечным пользователем мотивированного отказа от подписания акта сдачи-приемки выполненных работ и оказанных услуг в течение 3 (Трех) рабочих дней с даты его получения, такой акт считается согласованным и утвержденным Конечным пользователем, а работы и услуги принятыми.

5.9. Оплата работ по заявкам на оказание услуги «Персональный консалтинг», если иное не предусмотрено протоколом согласования стоимости (сметой), осуществляется единовременно на основании счета, выставленного ЛС.

Оплата выставленных ЛС счетов, если иное не предусмотрено протоколом согласования стоимости (сметы), производится Конечным пользователем в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента их получения.

6. Рассмотрение и реализация предложений об улучшении КИАС

6.1. Конечный пользователь имеет право оформлять на сайте СПЛС заявки категории «Предложение об улучшении» которые должны содержать:

- описание цели доработки;
- оценку влияния доработки на существующие бизнес - процессы;
- описание новых бизнес – процессов, которые могут появиться в результате доработки;
- описание ожидаемого результата.

6.2. Заявка должна быть рассмотрена в ЛС в срок не позднее 20(двадцати)рабочих дней от даты ее поступления.

Сценарии рассмотрения заявки по результатам ее рассмотрения специалистами ЛС;

- принять заявку к реализации;
- учесть предложение в планах по развитию КИАС;
- предложить оформить запрос в виде отдельной заявки на доработку;
- оказать консультацию по вариантам альтернативного решения задачи с использованием существующих механизмов;
- обоснованно отказать в проведении доработки.

7. Порядок проведения доработок КИАС

7.1. Доработки КИАС по заявкам Конечного пользователя производится ЛС при условии, если их содержание не нарушает концептуальной целостности системы и не противоречит функциональной карте КИАС. Любая доработка КИАС рассматривается как модификация программы ее правообладателем со всеми вытекающими из этого юридическими последствиями, а именно:

- исключительные имущественные права на модифицированную по результатам доработки программу принадлежат ЛС;

- Конечный пользователь получает неисключительные права на использование модифицированной программы в соответствии с условиями подписанного им лицензионного соглашения;

- ЛС вправе предлагать другим Конечным пользователям доработанную программу без согласования с инициатором доработки и извлекать из этого выгоду.

- ожидаемый результат и сроки выполнения работ.

7.2. Доработка включает следующие этапы:

- постановка задачи на доработку Конечным пользователем;
- согласование ЛС объемов, сроков и стоимости работ;
- проведение доработки;
- сдача работы ЛС Конечному пользователю.

7.3. Постановка задачи на доработку осуществляется Конечным пользователем путем оформления на сайте СПЛС заявки, обязательно содержащей:

- описание цели доработки;
- оценку бизнес-процесса;
- техническое задание на доработку / разработку;
- ожидаемый результат и сроки выполнения работ.

7.4. Заявка должна быть рассмотрена в ЛС в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней от даты ее поступления.

7.5. В случае, если содержание заявки противоречит условиям проведения доработок КИАС, описанным в пункте 7.1. настоящих Правил, ЛС должна направить мотивированный отказ в доработке программы.

На основании согласованной заявки ЛС определяет и согласовывает с Конечным пользователем объем, сроки, стоимость и порядок оплаты работ. Окончательное утверждение объемов, сроков, стоимости и порядка оплаты работ производится путем подписания Сторонами протокола согласования стоимости (сметы), в приложениях к которому должны содержаться заявка Конечного пользователя и техническое задание на проведение работ, либо ссылка на заявку, оформленную на сайте СПЛС, в которой приведено утвержденное техническое задание.

В протокол (смету), в качестве дополнительных условий, может включаться также раздел, предусматривающий штрафные санкции за нарушение согласованных сроков на выполнение работ и прочие дополнительные условия.

7.6. Проведение доработки КИАС осуществляется ЛС только при наличии подписанного Сторонами протокола согласования стоимости (сметы).

7.7. После завершения доработки КИАС представители ЛС извещают об этом Конечного пользователя и приступают к совместному тестированию механизмов. Результат тестирования отражается Конечным пользователем в соответствующей заявке на сайте СПЛС.

7.8. Приемка работ и услуг осуществляется Конечным пользователем на основании актов сдачи-приемки выполненных работ, предоставляемых ЛС.

7.9. Подписание Конечным пользователем актов сдачи-приемки выполненных работ осуществляется в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты получения Конечным пользователем от ЛС соответствующего акта. Подписание документов осуществляется на бумажных носителях и/или посредством систем электронного документооборота.

7.10. В случае непредставления Конечным пользователем мотивированного отказа от подписания акта сдачи-приемки выполненных работ в течение 5 (Пяти) рабочих дней с даты его получения, такой акт считается согласованным и утвержденным Конечным пользователем, а работы принятыми.

7.11. Оплата работ по доработке КИАС, если иное не предусмотрено протоколом согласования стоимости (сметой), осуществляется в два этапа:

- аванс в размере 50 % от стоимости работ оплачивается Конечным пользователем на основании счетов, выставляемых ЛС после утверждения протокола (сметы);
- окончательные расчеты производятся на основании счетов, выставляемых ЛС по акту выполненных работ.

Оплата по счетам, если иное не предусмотрено протоколом согласования стоимости (сметы), производится Конечным пользователем в срок не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с момента его получения.