

Правила технической поддержки КИАС

1. Техническая поддержка

1.1 Техническая поддержка КИАС включает:

- устранение ошибок в программном коде, выявленных в процессе эксплуатации, путем обновления версий КИАС;
- поддержание в соответствии с требованиями законодательства, надзорных и регулирующих органов состава учетных данных КИАС, расчетных механизмов и предусмотренной в системе нормативной отчетности;
- консультации по вопросам использования КИАС в режиме on-line по телефонным каналам связи, через сайт Службы поддержки <http://support.inslab.ru> и по E:mail: support@inslab.ru

1.2. Регламент технической поддержки

1.2.1 Устранение ошибок в КИАС

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.

При обнаружении ошибки Конечный пользователь направляет ЛС Сообщение об ошибке по форме, приведенной в разделе «Справка» на портале <http://support.inslab.ru>. Сообщение об ошибке должно быть размещено уполномоченным от Конечного пользователя лицом, указанным в заказе на программу.

Сообщение об ошибке должно содержать указание на категорию ошибки с точки зрения ее влияния на бизнес Конечного пользователя. В зависимости от категории устанавливается время устранения ошибки.

Категории ошибок и время на их устранение

№ п/п	Категория ошибки	Характеристика	Время реакции ЛС (с момента получения)	Время устранения ошибки (с момента получения)
1	Критическая	Ошибка может привести к отрицательным финансовым последствиям. Устранить или минимизировать ее до допустимых значений внесистемными средствами не представляется возможным.	2 часа	Не более 5 рабочих дней (в зависимости от сложности)
2	Значимая	Ошибка может привести к отрицательным финансовым последствиям, но существует возможность временного решения внесистемными средствами силами самого Конечного пользователя.	8 часов	Не более 15 рабочих дней (в зависимости от сложности)
3	Рабочая	Ошибка не подпадает под первые две категории и требует устранения в рабочем порядке.	8 часов	Не более 30 рабочих дней (в зависимости от сложности)

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.

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

Устранение рабочих ошибок осуществляется в рамках плановых обновлений КИАС.

Извещение о выпуске обновления КИАС публикуется на сайте ЛС по адресу www.inslab.ru и с момента его опубликования Обновление становится доступным для установки всем Конечным пользователям.

Установка обновлений Конечным пользователям производится специалистами ЛС по их запросам на <http://support.inslab.ru>.

1.2.2 Поддержание КИАС в соответствии с требованиями законодательства

Поддержание КИАС в соответствии с требованиями законодательства означает, что программа по настоящему соглашению о технической поддержке должна обеспечивать получение любых агрегированных данных, хранение которых в ней предусмотрено, в виде, пригодном для формирования внешней 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, Приказы Мин-Фина, требования РСА и т.п.).

1.2.3 Поддержка пользователей

В рамках технической поддержки ЛС обеспечивает:

- доступ к сайту технической поддержки <http://support.inslab.ru> с возможностью создания запросов на поддержку;
- on-line консультации по вопросам использования КИАС по телефонам, указанным на сайте <http://www.inslab.ru>.

Обслуживание запросов производится по рабочим дням в рабочее время ЛС.

2. Доработка КИАС

Доработка КИАС по заявкам Конечного пользователя производится ЛС при условии, если содержание доработки не затрагивает 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.

Доработка включает следующие этапы:

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

2.1 Постановка задачи на доработку

Постановка ЛС задачи на доработку КИАС осуществляется Конечным пользователем только в письменном виде. Заявка подписывается контактным лицом для ЛС от Конечного пользователя.

Для повышения оперативности взаимодействия сторон, постановка задачи на доработку, после ее подписания, может размещаться в ЛС на портале <http://support.inslab.ru>. Размещение заявки в электронном виде не освобождает Конечного пользователя от передачи в ЛС ее подлинника.

Заявка должна содержать:

- описание цели проведения работ;
- техническое задание на доработку/разработку;
- ожидаемый результат и сроки выполнения работ.

2.2 Согласование заявки на доработку

Заявка на проведение работ, поступившая к ЛС в электронном виде должна быть рассмотрена в срок не позднее пяти рабочих дней от даты ее поступления.

В случае если содержание заявки противоречит условиям проведения доработок КИАС, описанным в п.2, ЛС должна направить мотивированный отказ в доработке программы.

Для повышения оперативности обслуживания Конечного пользователя уточнение и согласование заявки может производиться на портале <http://support.inslab.ru>.

На основании согласованной заявки ЛС определяются и согласовываются с Конечным пользователем сроки и стоимость работ. Окончательное утверждение объемов, сроков и стоимости работ производится путем подписания Сторонами протокола согласования цены, в приложениях к которому должны содержаться заявка Конечного пользователя и техническое задание на проведение работ.

В протокол, в качестве дополнительных условий, может включаться также раздел, предусматривающий штрафные санкции за нарушения предусмотренных сроков на проведение доработок.

2.3 Проведение работ

Проведение доработки КИАС осуществляется ЛС только при наличии утвержденной заявки и протокола согласования цены.

2.4 Сдача работ

По завершении доработки КИАС представителями ЛС и Конечного пользователя проводятся испытания вновь разработанных блоков, программ и механизмов. По результатам испытаний оформляется Акт, который должен содержать описание основных результатов, полученных в процессе испытаний, а также заключение о соответствии доработки требованиям Конечного пользователя. Акт утверждается Конечным пользователем в течение 5 рабочих дней с момента его подписания представителями Сторон.

5. Порядок проведения расчетов

Оплата работ по доработке КИАС осуществляется в два этапа.

Аванс в размере 50% от стоимости работ оплачивается Конечным пользователем на основании счетов, выставляемых ЛС после утверждения протокола согласования цены.

Окончательные расчеты производятся на основании счетов, выставляемых ЛС по акту выполненных работ. Основанием для оформления акта выполненных работ является положительный результат проведения испытаний. Акт испытаний должен прилагаться к акту выполненных работ.

Оплата по счету производится Конечным пользователем в срок не позднее 5 рабочих дней с момента его получения.