

Общество с ограниченной ответственностью «Автодор – Платные Дороги», именуемый в дальнейшем Заказчик, в лице генерального директора Ярового Сергея Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Акционерное общество «Автодор-Телеком», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Лыкова Андрея Борисовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий Договор о предоставлении услуг (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель, по поручению Заказчика, принимает на себя обязательства по оказанию услуги «Комплексная техническая поддержка веб-сайта» согласно Техническому заданию (Приложение № 1 к Договору), Спецификации услуг (Приложение № 2 к Договору) и с Уровнем обслуживания в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору).
- 1.2. Заказчик принимает на себя обязательства по оплате услуг в соответствии с условиями Договора.
- 1.3. Условия оказания услуг по Договору определяются Договором, в том числе Приложениями к Договору. Перечень приложений приведен в п. 11.4 Договора.

2. Права и Обязанности сторон

2.1. Исполнитель обязуется:

- 2.1.1. Предоставлять услуги в соответствии с Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору) и Спецификацией услуг (Приложение № 2 к Договору).
- 2.1.2. Назначить Представителя Исполнителя и сообщить Заказчику способы и график обращения к Представителю по вопросам исполнения условий Договора, определенным в Спецификации услуг (Приложение № 2 к Договору). О случаях отсутствия ответственного представителя Исполнитель уведомляет ответственного представителя Заказчика и назначает исполняющего обязанности Представителя Исполнителя.
- 2.1.3. По требованию Заказчика предлагать услуги, связанные с исполнением предмета Договора, не определенные Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору), в порядке, предусмотренном п.11.3.
- 2.1.4. Предоставлять Заказчику отчеты об услугах, оказанных за отчетный период, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса Заказчика.

2.2. Исполнитель имеет право:

- 2.2.1. Запрашивать у Заказчика информацию, необходимую для оказания услуг по Договору.
- 2.2.2. Самостоятельно назначать специалистов, участвующих в оказании услуг, и по своему усмотрению распределять между ними действия по оказанию предусмотренных Договором услуг.
- 2.2.3. В случае необходимости, с уведомлением Заказчика, привлекать к участию в оказании услуг третьих лиц, в том числе специалистов, не состоящих в штате Исполнителя, и сторонние организации. Уведомление означает направление Исполнителем информации о наименовании организаций, их реквизитов сведений о привлекаемых специалистах и видах оказываемых услуг, без предоставления Заказчику права вмешательства в деятельность Исполнителя в части принятия решений о привлечении организаций, специалистов, технологий и средств третьих лиц для обеспечения Исполнителем своих обязательств по Договору. Исполнитель несёт ответственность за полноту и уровень оказания услуг с привлечением

внештатных специалистов в объеме, предусмотренном Договором. Оплата работ привлеченных специалистов и организаций осуществляется за счет Исполнителя.

- 2.2.4. По согласованию с Заказчиком в процессе выполнения действий по оказанию услуг отступать от требований уровня обслуживания, определенных Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору).

2.3. Заказчик обязуется:

- 2.3.1. Обеспечить доступ специалистам Исполнителя в места нахождения элементов Информационной системы и иные помещения Заказчика для оказания услуг, предусмотренных Договором.
- 2.3.2. Обеспечить доступ специалистам Исполнителя к Информационной системе и/или элементам Информационной системы Заказчика для выполнения действий в режимах удаленного и комбинированного обслуживания.
- 2.3.3. Не препятствовать специалистам Исполнителя в процессе оказания услуг по Договору.
- 2.3.4. Соблюдать Условия предоставления услуг, определенные Техническим заданием (Приложение №1 к Договору). В случае не соблюдения пользователями Заказчика Условий предоставления услуг Исполнитель не несет ответственности за качество оказываемых услуг.
- 2.3.5. Не привлекать без письменного согласия Исполнителя третьих лиц для оказания услуг применительно к объектам, определенным в Спецификации услуг (Приложение № 2 к Договору)
- 2.3.6. Назначить Представителя Заказчика и сообщить Исполнителю способы и график обращения к Представителю по вопросам исполнения условий Договора, определенным в Спецификации услуг (Приложение № 2 к Договору). В случаях отсутствия ответственного Представителя Заказчик уведомляет ответственного Представителя Исполнителя и назначает исполняющего обязанности Представителя Заказчика.
- 2.3.7. Своевременно и в полном объеме принимать и оплачивать услуги Исполнителя, оказанные в соответствии с условиями Договора.

2.4. Заказчик имеет право:

- 2.4.1. Запрашивать у Исполнителя отчеты об услугах, оказанных в соответствии с Договором.
- 2.4.2. Требовать у Исполнителя документального подтверждения договорных отношений с третьими лицами, привлеченными Исполнителем для обеспечения своих обязательств по настоящему Договору.

3. Стоимость и порядок расчетов

- 3.1. Стоимость услуг Исполнителя определяется в рублях, с учетом НДС 18%, на основании тарифов, указанных в Спецификации услуг (Приложение № 2 к Договору).

Предельная стоимость услуг по Договору составляет 1 242 616 (Один миллион двести сорок две тысячи шестьсот шестнадцать) рублей 32 копейки, в том числе НДС (18%) 189 551 (Сто восемьдесят девять тысяч пятьсот пятьдесят один) рубль 64 копейки. Обязанность по заказу услуг по Договору на сумму 1 242 616 (Один миллион двести сорок две тысячи шестьсот шестнадцать) рублей 32 копейки, в том числе НДС (18%) 189 551 (Сто восемьдесят девять тысяч пятьсот пятьдесят один) рубль 64 копейки в течение срока действия Договора у Заказчика отсутствует.

Сумма, подлежащая оплате Заказчиком за отчетный период, определяется Спецификацией услуг (Приложение № 2 к Договору). Договором предусмотрена возможность оказания Договором предусмотрена возможность оказания дополнительных услуг, их стоимость определяется в порядке, предусмотренном п. 11.3 Договора.

В стоимость услуг по Договору включены все затраты Исполнителя, возникающие в связи с надлежащим и полным исполнением им своих обязательств по Договору, в том числе, покрытие его рисков, налоги, сборы и иные расходы и затраты по исполнению Договора

Отчетным периодом по Договору является 1 (один) календарный месяц.

- 3.2. Сумма, подлежащая оплате за отчетный период, определяется на основании объема базовых услуг, оказываемых по состоянию на первый рабочий день отчетного периода, и объема дополнительных услуг за Отчетный период.
- 3.3. Оплата услуг Исполнителя за отчетный период, принятых Заказчиком в порядке, предусмотренном разделом 4 Договора, производится на основании счетов, выставляемых Заказчику, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг (по форме, приведенной в Приложении №3 к Договору).
- 3.4. Оплата базовых услуг Исполнителя за неполный отчетный период производится Заказчиком пропорционально количеству истекших календарных дней неполного отчетного периода. Оплата стоимости материалов и оплата согласованных дополнительных услуг Исполнителя производятся Заказчиком в полном объеме.
- 3.5. Обязанность Заказчика по оплате считается исполненной с даты списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

4. Порядок приемки оказанных услуг

- 4.1. Для проведения расчетов Исполнитель направляет Заказчику по адресу, указанному в Спецификации услуг (Приложение № 2 Договора), следующие документы:
 - 1 (один) экземпляр счета на оплату;
 - 1 (один) экземпляр счета-фактуры;
 - 2 (два) экземпляра Акта сдачи-приемки оказанных услуг (по форме, приведенной в Приложении № 3 к Договору), 1 (один) экземпляр Заказчику, 1 (один) экземпляр Исполнителю.
- 4.2. Заказчик, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента получения, обязан подписать комплект документов и направить экземпляры Исполнителя в соответствии с пунктом 4.1 Договора, либо направить Исполнителю в письменном виде мотивированные возражения по оказанным услугам. Возражения не могут выходить за пределы обязательств, предусмотренных Договором для Исполнителя.
- 4.3. В случае признания Исполнителем претензий Заказчика к объему оказанных услуг, Исполнитель в течение 5 (пяти) рабочих дней устраняет выявленные недостатки. После завершения работ по устранению недостатков Исполнитель в течение 3 (трех) рабочих дней направляет Заказчику исправленный комплект документов в соответствии с п. 4.1 Договора.
- 4.4. Разногласия по объему оказанных услуг, в отношении которых Стороны не пришли к согласию в соответствии с п. 4.3. Договора, разрешаются в соответствии с разделом 7 Договора.
- 4.5. В случае неполучения Исполнителем мотивированного письменного отказа Заказчика от принятия услуг и подписанного Заказчиком Акта, услуги считаются оказанными Исполнителем в полном объеме и принятыми Заказчиком.

5. Ответственность сторон

- 5.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с Договором и законодательством Российской Федерации.
- 5.2. Ни одна из Сторон не несет ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это было вызвано ненадлежащим исполнением другой стороной обязательств по Договору.
- 5.3. В случаях нарушения условий Технического задания (Приложение № 1 к Договору), за исключением случаев, предусмотренных п. 2.2.4 Договора, Заказчик может потребовать от Исполнителя выплаты пени в размере 0,05% от стоимости услуг за отчетный период за каждый установленный Сторонами случай нарушения Исполнителем условий Технического задания (Приложение № 1 к Договору), но не более 5% от стоимости оказанных услуг за отчетный период.

- 5.4. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты услуг в соответствии с п. 3.3 Договора Заказчик по письменному требованию Исполнителя выплачивает пеню в размере 0,05% за каждый день просрочки, но не более 5% от суммы просроченного платежа.
- 5.5. Оплата пени не освобождает ни одну из Сторон от выполнения своих обязательств по Договору.

6. Гарантийные обязательства

- 6.1. Исполнитель гарантирует качество оказанных услуг в соответствии с условиями, изложенными в Техническом задании (Приложение № 1 к Договору).
- 6.2. Гарантии Исполнителя на работоспособность программного обеспечения и оборудования не может превышать гарантий изготовителя программного обеспечения и оборудования.
- 6.3. Исполнитель гарантирует предоставление услуг в соответствии с рекомендациями изготовителя программного обеспечения и оборудования, которое задействуется в процессе предоставления услуг.

7. Разрешение споров

- 7.1. Стороны предпримут все возможные усилия для разрешения споров возникающих в ходе исполнения Договора.
- 7.2. Стороны установили, что досудебный претензионный порядок урегулирования споров является для Сторон обязательным. Срок ответа на претензию устанавливается в 1 (один) календарный месяц и исчисляется с момента направления претензии в адрес другой Стороны.
- 7.3. Споры, по которым Стороны не пришли к согласию, разрешаются в порядке, предусмотренным законодательством РФ, в Арбитражном суде г. Москвы.

8. Форс-мажор

- 8.1. Стороны не несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. При наступлении таких обстоятельств выполнение Сторонами своих обязательств по Договору будет отложено на время, в течение которого продолжались эти события и их следствие.
- 8.2. Сторона, не имеющая возможности исполнения обязательств по Договору вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, обязана в течение 3 (трех) рабочих дней письменно уведомить другую Сторону о начале действия обстоятельств непреодолимой силы и невозможности исполнения обязательств по Договору.
- 8.3. В случае действия обстоятельств непреодолимой силы более 3 (трех) календарных месяцев, Договор может быть расторгнут в порядке, предусмотренном разделом 10 Договора.

9. Конфиденциальность

- 9.1. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию и использовать ее только в целях исполнения обязательств по Договору.
- 9.2. Конфиденциальной считается информация, полученная в рамках выполнения Договора и содержащая коммерческую тайну либо иную охраняемую законом тайну Стороны, или информация, которая прямо названа Сторонами конфиденциальной. Все документы, содержащие конфиденциальную информацию и передаваемые в рамках Договора, должны иметь пометку «Конфиденциально».
- 9.3. Сторона, не выполнившая условия конфиденциальности, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.4. Конфиденциальная информация может предоставляться компетентным государственным органам в случаях и в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, что не влечет за собой наступление ответственности за ее разглашение.

- 9.5. Информация не будет отнесена к конфиденциальной, если к информации имеется свободный доступ на законном основании и Сторона, являющаяся собственником информации, не принимает необходимые меры к охране ее конфиденциальности.
- 9.6. Стороны обязуются обеспечить режим сохранности конфиденциальной информации в течение трех лет после расторжения Договора.
- 9.7. Стороны устанавливают, что факт заключения и предмет Договора не относятся к конфиденциальной информации и могут использоваться Сторонами в рекламных и маркетинговых целях.

10. Сроки действия договора

- 10.1. Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до 31 декабря 2016 года включительно. Руководствуясь частью 2 статьи 425 Гражданского Кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что условия Договора применяются к отношениям Сторон по предмету Договора, возникшим с 01 января 2016 г.
- 10.2. Любая из Сторон вправе расторгнуть Договор, письменно уведомив другую Сторону не менее чем за 1 (один) календарный месяц.
- 10.3. Договор считается расторгнутым с момента, указанного в уведомлении об одностороннем отказе от исполнения Договора.
- 10.4. В случае расторжения Договора Стороны производят взаиморасчеты в течение 15 (пятнадцати) календарных дней в порядке, определенном разделами 3 и 4 Договора.

11. Прочие условия

- 11.1. В случае существенных нарушений Заказчиком обязательств по Договору, препятствующих оказанию Исполнителем услуг, Исполнитель вправе приостановить оказание всех услуг или части до устранения нарушений.
- 11.2. В случае существенных нарушений Исполнителем обязательств по Договору, препятствующих получению Заказчиком услуг, Заказчик вправе приостановить оплату оказанных услуг до устранения нарушений.
- 11.3. При возникновении потребности в услугах, не установленных Техническим заданием (Приложение № 1 к Договору), Заказчик направляет Исполнителю письмо, на основании которого Исполнитель разрабатывает услугу, определяет ее стоимость и условия предоставления, которые согласовывает с Заказчиком путем направления соответствующего коммерческого предложения. Предоставление Заказчику дополнительных услуг производится Исполнителем на основании дополнительных соглашений к Договору.
- 11.4. Неотъемлемыми частями Договора являются следующие приложения:
- Приложение № 1 – Техническое задание на предоставление услуг.
 - Приложение № 2 – Спецификация услуг.
 - Приложение № 3 – Акт сдачи-приемки оказанных услуг (образец).
 - Приложение № 4 – Глоссарий Договора.
- 11.5. Дополнительные условия, не установленные Договором, а также существенные изменения установленных условий Договора оформляются в виде Дополнительных соглашений, обретающих после подписания Сторонами статус неотъемлемых частей Договора.
- 11.6. Договор и все дополнительные соглашения подписываются в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

12. Заключительные условия

- 12.1. Документы, оформленные Стороной в процессе исполнения обязательств по Договору и переданные посредством факсимильной связи, обретают полную юридическую силу после получения другой Стороной оригиналов.
- 12.2. Если не указано иное, то положения Договора, устанавливающие какие-либо сроки в днях, устанавливают их в календарных днях, а содержащие ссылки на рабочие, выходные и праздничные дни ссылаются на рабочие, выходные и праздничные дни, принятые в РФ.

12.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

12.4. После подписания Сторонами Договора все предыдущие переговоры и переписка по нему теряют силу.

13. Реквизиты Сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Наименование организации (в соответствии с учредительными документами)	АО «Автодор-Телеком»
Место нахождения (в соответствии с учредительными документами)	127006, Россия, г. Москва, Успенский пер., дом №10, стр.1
ИНН, КПП, ОГРН	ИНН 7825664774 КПП 770701001 ОГРН 1037843054996
Банковские реквизиты:	р/с 40702810300030005052 в ПАО БАНК ВТБ г. Москва к/с 30101810700000000187 БИК 044525187

ЗАКАЗЧИК:

Наименование организации (в соответствии с учредительными документами)	ООО «Автодор – Платные Дороги»
Место нахождения (в соответствии с учредительными документами)	127006, г. Москва, Ул. Страстной бул., д. 9
ИНН, КПП, ОГРН	ИНН 7710965662 КПП 770701001 ОГРН 1147746810826
Банковские реквизиты:	р/с 40702810038000004473 в Универсальном дополнительном офисе № 01754 Московского банка ПАО Сбербанк к/с 30101810400000000225 в ОПЕРУ Москва БИК 044525225

14. Подписи Сторон:

Исполнитель:

АО «Автодор-Телеком»

Заказчик:

ООО «Автодор – Платные Дороги»

_____/А.Б. Лыков/
М.П.

_____/С.В. Яровой/
М.П.

Приложение № 1
к Договору № _____ оказания услуги
«Комплексная техническая поддержка веб-сайта»
от « ___ » _____ 201_ г.

Техническое задание на предоставление услуг.

1. Перечень услуг.

1.1. Типы услуг.

Таблица 1

Тип услуги	Описание типа услуги
Базовая услуга	Услуга, назначение и перечень выполняемых действий по которой направлены на предоставление элемента информационной системы и/или обеспечение его работоспособности в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания (раздел 2 Технического задания). Оказание данного типа услуг носит регулярный характер и осуществляется согласно описанию услуги, либо по запросу.
Дополнительная услуга	Услуга, оказание которой носит разовый характер. Оказание данного типа услуги осуществляется по запросу.

1.2. Перечень, описание и условия предоставления услуг

Таблица 2

№ п/п	Каталожный №, наименование и тип услуги	Описание и Условия предоставления услуги
Услуги по сопровождению программного обеспечения рабочих мест пользователей		
1.	3.15 Комплексная техническая поддержка веб-сайта Тип услуги: базовая	<p><u>Описание услуги:</u></p> <p>Комплексная техническая поддержка веб-сайта.</p> <p>Перечень мероприятий по предоставлению услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Администрирование учетных записей, необходимых для функционирования Сайта, в том числе управление правами доступа; • Обеспечение работоспособности программной платформы Сайта в составе, приведенном в приложении № 2 к Договору, с выполнением следующих процедур: <ul style="list-style-type: none"> • настройка и, при необходимости, модификация системных конфигурационных файлов и реестров; • создание, настройка и изменение переменных окружения; • установка и регистрация библиотек процедур и сред исполнения программного кода; • подготовка, проверка правильности и настройка конфигурационных файлов программных компонент Сайта; • управление пулами кэширования и оперативной памяти; • анализ журналов событий системного и прикладного программного обеспечения при наличии проблем запуска и работы программных компонент Сайта; • выявление и реагирование на события, условия и работу внешних программных компонент, препятствующие штатному запуску и функционированию программных компонент Сайта; • Администрирование системных программных компонент Сайта; • Администрирование базовых программных компонент Сайта в объеме, необходимом для штатной работы Сайта; • Проведение резервного копирования данных, конфигурации и необходимых программных компонент Сайта в соответствии с планом резервного копирования, утвержденным Заказчиком; • Устранение ошибок в работе Сайта, с проведением обновления Сайта после выпуска исправления Сайта; • Восстановление конфигурации и/или программной платформы Сайта после ошибок и/или сбоев в работе оборудования, обеспечивающего работу Сайта. • Оповещение Заказчика о выходе новых версий компонент программной

№ п/п	Каталожный №, наименование и тип услуги	Описание и Условия предоставления услуги
		<p>платформы Сайта;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Установка, по требованию и с согласия Заказчика, обновлений программной платформы Сайта; • Анализ потребностей Заказчика в развитии и разработка технических заданий на доработку Сайта. <p><u>Условия предоставления услуги.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Исполнитель, в рамках предоставления услуги, принимает на поддержку Сайт в конфигурации, составе подсистем и программных компонент, приведенном в приложении № 2 к Договору. • Заказчик предоставляет специалистам Исполнителя административный доступ к аппаратным и программным компонентам Сайта в объеме, необходимом для проведения мероприятий из состава услуги; • Заказчик, по запросу специалистов Исполнителя, равно как и на регулярной основе, предоставляет специалистам Исполнителя информацию, необходимую для проведения мероприятий из состава услуги; • Исполнитель, при проведении мероприятий из состава услуги, не несет ответственности за достоверность информации, предоставляемой Заказчиком Пользователям Сайта; • Все лицензии на программное обеспечение, необходимые для работы Сайта, предоставляются Заказчиком, при этом Заказчик гарантирует, что является обладателем соответствующих прав на использование этого программного обеспечения в соответствии с лицензионными соглашениями правообладателей; • Заказчик в полном объеме осуществляет предоставление, а также за свой счет обеспечивает работоспособность необходимых для работы Сайта вычислительных ресурсов, ресурсов систем хранения и автоматизированных рабочих мест, оборудованных соответствующим программным обеспечением; • Заказчик в полном объеме осуществляет предоставление, а также за свой счет обеспечивает работоспособность необходимых для резервного копирования Сайта вычислительных ресурсов и ресурсов систем хранения, оборудованных соответствующим программным обеспечением; • Заказчик, в случаях неработоспособности Сайта предоставляет всю возможную информацию, относящуюся к инциденту; • Исполнитель, при устранении ошибки Сайта, производит обновление конфигурации Сайта; • Исполнитель производит обновление программной платформы по мере выпуска исправлений и/или обновлений соответствующих программных компонент; • Реализация пожеланий Заказчика по доработке конфигурации Сайта, не связанные с устранением ошибок Сайта, и выходящие за пределы функциональных возможностей Сайта, оговоренных в документации на Сайт, переданной Заказчиком Исполнителю на момент начала оказания услуги, включая детальное описание функциональных настроек Сайта, находится за пределами обязательств Исполнителя по оказанию услуги.

2. Уровень обслуживания.

2.1. Типы обслуживания

Таблица 3

Тип	График предоставления	График обслуживания	Тип запроса	Приоритет	Время реагирования, часы	Время выполнения, часы
Тип 3	9x5 с 9:00 до 18:00 по рабочим дням	9x5 с 9:00 до 18:00 по рабочим дням	Консультация	Стандартный	4	18
				Низкий	8	36
			Обслуживание	Высокий	2	9
				Стандартный	4	18
				Низкий	8	36
			Инцидент	Высокий	0,5	4
			Изменение	Стандартный	4	По согласованию Сторон
				Низкий	8	

2.2. Карта обслуживания.

Таблица 4

№ п/п	Наименование услуги	Тип обслуживания	Режим обслуживания	Доступность, %
1.	Комплексная техническая поддержка веб-сайта	Тип 3	Комбинированный	98,8

3. Порядок оказания услуг

3.1. Общие положения

- 3.1.1. Порядок оказания услуг описывает процедуры взаимодействия между пользователями Заказчика и специалистами Исполнителя при предоставлении услуг в соответствии с условиями Договора.

3.2. Уровень обслуживания

- 3.2.1. По согласованию Сторон, время реагирования и время выполнения для конкретной заявки в процессе ее выполнения может быть изменено.
- 3.2.2. Для заявок, направленных за 0,5 часов до окончания времени оказания услуг, согласно графику обслуживания (раздел 2 Технического задания), время реагирования и время выполнения заявки исчисляются с начала времени оказания услуг рабочего дня, следующего за днем направления заявки в Центр технической поддержки.

3.3. Подача заявок

- 3.3.1. Заявка подается пользователем в Центр технической поддержки. Контактная информация Центра технической поддержки приведена в п. 3.9.1 Технического задания. Заявка, направленная с использованием иной контактной информации, может быть не зарегистрирована в Учетной системе.
- 3.3.2. Заявка направляется в форме телефонного обращения или сообщения на электронный почтовый адрес.
- 3.3.3. Информационное наполнение заявок производится в порядке, предусмотренном п. 3.4.4 Технического задания.

3.4. Прием заявок

- 3.4.1. Прием заявок пользователей, направленных в виде сообщения по электронной почте, осуществляется Учетной системой в автоматическом режиме. Заявки от пользователей, не имеющих пользовательской учетной записи, принимаются в порядке, предусмотренном п. 3.4.2 - 3.4.3.
- 3.4.2. Прием заявок пользователей, направленных в форме телефонного обращения, производится специалистом Центра технической поддержки (1-я линия технической поддержки).
- 3.4.3. При отсутствии у обратившегося пользователя пользовательской учетной записи, специалист Центра технической поддержки, создает в Учетной системе заявку в контексте своей учетной записи, с указанием контактных данных обратившегося пользователя в наименовании заявки.
- 3.4.4. В процессе приема заявки в форме телефонного обращения пользователь предоставляет специалисту Центра технической поддержки следующую обязательную информацию:
- Ф.И.О. и контактную информацию пользователя, подающего заявку, или в интересах которого подается заявка;
 - Описание сути обращения;

В процессе приема заявки специалист Центра технической поддержки может запросить следующую дополнительную информацию:

- Наименование структурного подразделения пользователя;
- Наименование объекта обслуживания (оборудования - элемента инфраструктуры), его место расположения, а также место нахождения пользователя;
- Дату и время возникновения события, по которому подается заявка;
- Другую информацию, имеющую отношение к заявке;

После получения информации специалист Центра технической поддержки регистрирует заявку в Учетной системе.

- 3.4.5. В случае отказа пользователя предоставить обязательную информацию, время реагирования и выполнения заявки исчисляется с момента предоставления обязательной информации.
- 3.4.6. Центр технической поддержки оставляет за собой право разбить заявку, содержащую обращение более чем по одной услуге или пользователю, на несколько заявок.
- 3.4.7. На этапе регистрации специалист Центра технической поддержки обязан:
- Произвести первичную классификацию заявки, путем определения запрашиваемой услуги;
 - Определить приоритет заявки на основании информации от пользователя и в соответствии с Уровнем обслуживания (раздел 2 Технического задания). По умолчанию заявке присваивается наименьший из приоритетов, предусмотренных типом обслуживания запрашиваемой услуги;
 - Ввести данные, однозначно идентифицирующие пользователя, а также дополнительные параметры, классифицирующие заявку и заданные шаблоном в Учетной системе;
 - Установить срок выполнения заявки на основании Уровня обслуживания (раздел 2 Технического задания) с учетом требования пользователя;
 - Зарегистрировать заявку в Учетной системе. Регистрация заявки возможна только после заполнения всех дополнительных параметров, обязательных в шаблоне заявки;
 - По возможности произвести назначение на выполнение заявки специалиста 2-ой линии технической поддержки;
- 3.4.8. По факту заведения заявки в Учетную систему, независимо от способа ее приема, пользователю направляется сообщение по электронной почте с уведомлением о приеме заявки, после чего заявка считается принятой Центром технической поддержки. В Учетной системе принятой заявке присваивается статус «Активна».
- 3.4.9. Пользователю необходимо сообщить в Центр технической поддержки о неполучении сообщения по электронной почте с уведомлением о приеме заявки, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.4.3 настоящего Порядка оказания услуг.

3.5. Выполнение заявок

- 3.5.1. Специалист Исполнителя (2-я линия технической поддержки) принимает на выполнение только зарегистрированные в Учетной системе заявки.
- 3.5.2. При выполнении заявки специалист производит действия, предусмотренные договором на обслуживание, изготовителем объекта обслуживания и внутренними регламентами Исполнителя.
- 3.5.3. На этапе выполнения заявки специалисты Исполнителя обязаны:
- Переводить в Учетной системе заявку в статусы, предусмотренные категорией заявки и соответствующие этапу выполняемых действий;

- Установить (изменить на) затребованный пользователем приоритет заявки, не противоречащий Уровню обслуживания (раздел 2 Технического задания);
- Отражать в Учетной системе существенную информацию о действиях Исполнителя в форме комментариев к заявкам, прикрепленных файлов и другой информации;
- Отражать в Учетной системе действия, связанные с получением от пользователя дополнительной информации, необходимой для исполнения заявки;
- Отражать в Учетной системе информацию о возникновении при проведении действий обстоятельств, существенно влияющих на возможность соблюдения Уровня обслуживания (раздел 2 Технического задания) по выполняемой заявке.

3.5.4. На этапе выполнения заявки Специалист 2-ой линии технической поддержки имеет право:

- Запрашивать у пользователя дополнительную информацию, необходимую для выполнения заявки;
- Переводить заявку в совместное с другими специалистами исполнение (2-я и 3-я линии технической поддержки, представители сторонних организаций);
- Передавать заявку для выполнения другим специалистам (3-я линия технической поддержки, специалисты сторонних организаций);
- Запрашивать согласование выполнения действий с уполномоченными специалистами (3-я линия технической поддержки, специалисты сторонних организаций).

3.5.5. На этапе выполнения заявки возможны следующие варианты:

3.5.5.1. Специалист 2-ой линии технической поддержки самостоятельно решает заявку пользователя без привлечения других специалистов, и для решения заявки не требуется передача пользователю ТМЦ.

3.5.5.2. В случае, если для решения заявки необходимы ТМЦ, специалист Центра технической поддержки заполняет требование-накладную на передачу ТМЦ и передает ее ответственному лицу (далее МОЛ). МОЛ, на основании требования-накладной выдает ТМЦ специалисту Центра технической поддержки. Специалист Центра технической поддержки передает ТМЦ пользователю с подписанием требования-накладной у пользователя, с последующей передачей экземпляра подписанной требования-накладной МОЛ Заказчика.

3.5.5.3. Специалист 2-ой линии технической поддержки привлекает для решения заявки специалиста(ов) 3-ей линии поддержки, производя соответствующую эскалацию заявки в Учетной системе.

3.5.5.4. Специалист 3-ей линии поддержки:

- Выполняет действия, необходимые для решения заявки, добавляет необходимую информацию в Учетную систему;
- в случае, если предпринятых действий недостаточно для решения заявки, Специалист 3-ей линии поддержки привлекает для решения заявки специалиста сторонней организации;
- по результатам успешных действий в рамках решения заявки Специалист 3-ей линии поддержки переводит заявку в статус «Решена», либо, при необходимости продолжения действий по решению, возвращает заявку в обработку Специалисту 2-ой линии поддержки.
- Специалист сторонней организации выполняет действия, необходимые для решения заявки, контактируя с Специалистом 3-ей линии технической поддержки.

3.5.6. После выполнения всех необходимых действий для решения заявки Специалист 2-ой линии технической поддержки переводит в Учетной системе заявку в статус «Решена».

3.6. Завершение заявок

- 3.6.1. Выполненной считается заявка, при завершении действий по которой специалистом Центра технической поддержки в Учетной системе присвоен статус «Решена».
- 3.6.2. По факту завершения заявки пользователю средствами Учетной системы направляется сообщение по электронной почте с уведомлением о завершении заявки, содержащее ссылку для подтверждения согласия с выполнением заявки.
- 3.6.3. Закрытие заявки производится Учетной системой по получению подтверждения от пользователя, либо через 24 часа в автоматическом режиме при отсутствии реакции от пользователя, с присвоением статуса «Закрыта».
- 3.6.4. Выполнение заявки, по каким-либо причинам не закрытой средствами автоматизированной обработки Учетной системы, производится сервис-менеджером Центра технической поддержки после получения согласия пользователя на закрытие заявки, с присвоением статуса «Закрыта».
- 3.6.5. О случае мотивированного несогласия с завершением заявки пользователю необходимо сообщить сервис-менеджеру Центра технической поддержки. При этом специалист Центра технической поддержки обязан продолжить выполнение заявки, которая в Учетной системе возвращается в статус «Активна».

3.7. Контроль выполнения активных заявок

- 3.7.1. Пользователь вправе обратиться в Центр технической поддержки за получением сведений о ходе решения заявки. При возникновении иных вопросов, связанных с решением заявок, пользователь в праве обратиться к сервис-менеджеру Центра технической поддержки, контактные данные которого приведены в п. 3.9.2.

3.8. Урегулирование разногласий по выполненным заявкам

- 3.8.1. Пользователь формирует перечень событий, которые трактует как нарушения Уровня обслуживания (раздел 2 Технического задания), допущенные Центром технической поддержки, и направляет его сервис-менеджеру Центра технической поддержки. Перечень событий рассматривается Центром технической поддержки в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения.
- 3.8.2. В случае согласия с перечнем событий, предоставленным пользователем, Стороны руководствуются положениями п. 3.5 настоящего Порядка оказания услуг. Специалисты Центра технической поддержки проводят работы по устранению замечаний пользователя.
- 3.8.3. В случае несогласия с перечнем событий, предоставленным пользователем, Центр технической поддержки направляет пользователю мотивированный отказ, подтвержденный данными Учетной системы.
- 3.8.4. Сервис-менеджер Центра технической поддержки фиксирует в Учетной системе факты нарушений пользователями условий настоящего Порядка оказания услуг, препятствовавшие соблюдению Центром технической поддержки Уровня обслуживания (раздел 2 Технического задания). Нарушения являются основанием для мотивированного отказа в рассмотрении замечаний пользователей по несоблюдению Центром технической поддержки Уровня обслуживания (раздел 2 Технического задания).

3.9. Контактные данные Центра технической поддержки

- 3.9.1. Контакты Центра технической поддержки:

- Электронная почта: «OTRS» (OTRS@avtodortelecom.ru);
 - Телефон для оперативной связи: 2501;
 - Время приема заявок: согласно графику обслуживания (раздел 2 Технического задания)

3.9.2. Контакты сервис-менеджера Центра технической поддержки:

- Электронная почта: «Менеджер технической поддержки»;
- Телефон для оперативной связи: 2518;
- Время приема обращений: согласно графику обслуживания (раздел 2 Технического задания).

3.10. Регламентные работы

3.10.1. Регламентные работы выполняются специалистами Исполнителя в соответствии с составом услуги, объемом работ, периодичностью, требованиями, рекомендациями и технической документацией, заявленными и представленными производителями оборудования.

3.10.2. Потребность в выполнении тех или иных регламентных профилактических мероприятий и технического обслуживания определяется Исполнителем на основании мероприятий из состава услуги, а также при выполнении периодических осмотров, в ходе выполнения аварийных работ и мониторинга работоспособности оборудования с помощью специализированного программного обеспечения или других технических средств.

3.10.3. Исполнитель может выполнять регламентные или профилактические работы сверх указанных объемов, если в ходе эксплуатации оборудования была выявлена соответствующая необходимость.

3.10.4. Основной задачей проведения регламентных профилактических работ и технического обслуживания является про-активное устранение отказов в работоспособности оборудования с целью соблюдения согласованного Уровня обслуживания (раздел 2 Технического задания).

3.10.5. В зависимости от объемов работ, периодичности, требований, рекомендаций и технической документации, заявленными производителями оборудования регламентные работы могут проводиться в согласованные с Заказчиком технологические перерывы с возможной кратковременной остановкой работы оборудования (если иное не согласованно с Заказчиком), либо без остановки работы оборудования.

Исполнитель:
АО «Автодор-Телеком»

Заказчик:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

_____/А.Б. Лыков/
М.П.

_____/С.В. Яровой/
М.П.

Приложение № 2
к Договору № _____ оказания услуги
«Комплексная техническая поддержка веб-сайта»

от « ____ » _____ 201_ г.

Спецификация услуг (Бланк заказа)

1. Спецификация услуг

№	Кат №	Наименование, спецификация услуги	Тип услуги	Единица	Количество, единиц	Цена, с учетом НДС	Стоимость, с учетом НДС	Расшифровка объема услуг, в пунктах
Услуги по поддержке технологической базы Заказчика								
1	3.15	Комплексная техническая поддержка веб-сайта	Базовая	Экземпляр	1	86 292,80	86 292,80	3.1

Итого по базовым услугам: **86 292,80**

Восемьдесят шесть тысяч двести девяносто два рубля 80 копеек
включая НДС 18% **13 163,31**

Тринадцать тысяч сто шестьдесят три рубля 31 копейка

2. Адреса оказания услуг

2.1. 127006, Москва, Страстной бул., 9

3. Расшифровка объемов услуг по поддержке технологической базы Заказчика

3.1. Комплексная поддержка web-сайта avtodor-tr.ru

Описание конфигурации		
Отказоустойчивая конфигурация - кластер в составе 2 узлов		
№ п.п.	Состав подсистем	
1	Подсистема управления контентом	
2	Подсистема личного кабинета	
3	Подсистема платежного шлюза	
Системные программные компоненты Сайта		
№ п.п.	Наименование	Версия
1	Ubuntu	14.04.2 LTS
2	Psycopg	2.4.5
3	vpnc: Cisco-compatible VPN client	-
4	Pound	2.6
5	scr	-
Базовые программные компоненты Сайта		
№ п.п.	Наименование	Версия
1	Python	2.7.6
2	Postgres	9.3
3	Oracle InstantClient	11.2
4	Apache	2.4.7
5	Varnish	3.0.5
6	dar	2.4.8
7	Django	1.7.2

4. Ответственный представитель Заказчика

Фамилия, Имя, Отчество: Кшнякин Алексей Ремирович
Адрес местонахождения: 127006, г. Москва, Страстной бул., 9
Телефон для оперативной связи: +7 (495) 984-6318, доб. 5607
Интервал времени для связи: 9:00 - 18:00
Адрес электронной почты: a.kshnyakin@avtodor-tr.ru

5. Центр поддержки Исполнителя

Адрес местонахождения: 127006, г. Москва, Страстной бул., 9
Телефон для оперативной связи: +7 495 249 0787 доб. 2501
Интервал времени для связи: 9:00 - 18:00
Адрес электронной почты: OTRS@avtodortelecom.ru

6. Ответственный представитель Исполнителя

Фамилия, Имя, Отчество: Фрейман Сергей Александрович
Адрес местонахождения: 127006, г. Москва, Успенский пер., 10
Телефон для оперативной связи: +7 495 249 0787 доб. 2518
Интервал времени для связи: 9:00 - 18:00
Адрес электронной почты: s.freiman@avtodortelecom.ru

Исполнитель
АО «Автодор-Телеком»

_____/А.Б. Лыков/
М.П.

Заказчик
ООО «Автодор – Платные Дороги»

_____/С.В. Яровой/
М.П.

Приложение № 3
к Договору № _____ оказания услуги
«Комплексная техническая поддержка веб-сайта»

Акт № _____

сдачи-приемки оказанных услуг

по Договору № _____ оказания услуги «Комплексная техническая поддержка веб-сайта»

от « ____ » _____ 201_ г.

(образец)

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Автодор – Платные Дороги» (ООО «Автодор – Платные Дороги»), именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице генерального директора Ярового Сергея Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Акционерное общество «Автодор – Телеком» (АО «Автодор-Телеком»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице генерального директора Лыкова Андрея Борисовича, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые Стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. За период с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г. Исполнитель оказал, а Заказчик принял нижеперечисленные услуги:

№	Кат №	Наименование, спецификация услуги	Тип услуги	Единица	Количество, единиц	Цена, с учетом НДС	Стоимость, с учетом НДС
Услуги по поддержке технологической базы Заказчика							
1	3.15	Комплексная техническая поддержка веб-сайта	Базовая	Экземпляр	0	0,00	0,00

Итого по базовым услугам: **0,00**
сумма прописью
включая НДС 18% **0,00**
сумма прописью

2. По качеству, объему оказанных услуг и количеству объектов Стороны друг к другу претензий не имеют.

Исполнитель
АО «Автодор-Телеком»

Заказчик
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____/А.Б. Лыков/
М.П.

_____/С.В. Яровой/
М.П.

Исполнитель
АО «Автодор-Телеком»

Заказчик
ООО «Автодор - Платные Дороги»

_____/А.Б. Лыков/
М.П.

_____/С.В. Яровой/
М.П.

Глоссарий Договора.

1. Термины и определения

- 1.1. Информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.
- 1.2. Информационные технологии - процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.
- 1.3. Информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств. Информационная система является объектом сервисного обслуживания Исполнителем по Договору.
- 1.4. Сервисное обслуживание (техническая поддержка) – совокупность услуг, направленных на поддержание работоспособности Информационной системы.
- 1.5. Услуга (вид услуги) – совокупность технических и организационных действий в отношении элемента информационной системы, направленных на поддержание его работоспособности, с предусмотренными изготовителем (поставщиком) характеристиками.
- 1.6. Элемент информационной системы – самостоятельная единица информационной системы Заказчика, или имеющая эквивалентное значение услуга Исполнителя, являющаяся объектом действий Исполнителя в процессе предоставления услуг.
- 1.7. Качество услуги – обеспечение получения услуги (работоспособности объекта услуги) с соблюдением уровня обслуживания, установленного разделом 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.8. Сервис информационной системы – элемент информационной системы, программный комплекс (программное обеспечение), реализующий функциональные возможности информационной системы по получению, изменению и использованию данных.
- 1.9. Пользователь (Пользователь Заказчика) – лицо, осуществляющее использование элемента информационной системы со стороны Заказчика. Пользователь является получателем услуг по технической поддержке.
- 1.10. Рабочее место (станция, клиент) - элемент информационной системы, программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий получение Пользователем доступа к данным и сервисам информационной системы.
- 1.11. Сервер – элемент информационной системы, программно-аппаратный комплекс, предоставляющий возможности сервисов информационной системы для использования на рабочих местах Пользователей.
- 1.12. Представитель Заказчика – лицо, ответственное за взаимодействие с Исполнителем по Договору со стороны Заказчика.
- 1.13. Представитель Исполнителя - лицо, ответственное за взаимодействие с Заказчиком по Договору со стороны Исполнителя.
- 1.14. Специалист Исполнителя – лицо, осуществляющее технические и/или организационные действия со стороны Исполнителя в процессе оказания услуги.
- 1.15. Тип услуги – классификация услуги, устанавливающая степень влияния оказания (или не оказания) услуги на работоспособность элемента информационной системы. Классификация приведена в разделе 1 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.16. Работоспособность – состояние, характеризующее возможность выполнения элементом информационной системы функций, заложенных изготовителем, и назначения в информационной системе Заказчика.

- 1.17. Событие – возникновение в процессе сервисного обслуживания состояния, требующего от Исполнителя технических и/или организационных действий, составляющих услугу. Описывается запросом Пользователя.
- 1.18. Инцидент – событие, характеризующее нарушение работоспособности элемента Информационной системы, либо ухудшение характеристик (прекращение) предоставления услуги, являющейся элементом Информационной системы.
- 1.19. Запрос (Запрос пользователя) – обращение пользователя Заказчика на основании события, имеющее целью получения услуги Исполнителя, предусмотренной Договором. Запрос регистрируется в Учетной системе Исполнителя и является основной единицей учета оказания услуг.
- 1.20. Тип запроса – разновидность запроса, определяющая состав действий Исполнителя в отношении объекта обслуживания. Перечень возможных типов запросов:
- «Консультация» - запрос на предоставление информации о порядке получения и использования услуги. Не подразумевает предоставление Исполнителем информации, не относящейся к услугам, оказываемым в рамках Договора, а также информации, составляющей коммерческую тайну Исполнителя.
 - «Обслуживание» - запрос на проведение работ, заявленных в описании услуги, не связанных с устранением инцидента.
 - «Инцидент» - запрос на проведение работ, направленных на устранение инцидента.
 - «Изменение» - запрос на проведение работ, связанных с изменением состава, условий предоставления услуги и/или уровня обслуживания.
- Совокупность возможных типов запросов применительно к конкретной услуге определяется в разделе 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.21. Учетная система Исполнителя – комплекс программно-аппаратных средств, используемый Центром технической поддержки в целях учета заявок, событий и выполняемых действий в процессе оказания услуг, предоставления данных и осуществления контроля оказания услуг.
- 1.22. Приоритет запроса Пользователя – свойство запроса, характеризующее уровень влияния события на Информационную систему, и устанавливающее степень первоочередности его исполнения при прочих равных параметрах запроса (наименование и тип услуги, тип запроса). Устанавливается при приеме (формировании) запроса. Отражается в Учетной системе Исполнителя. Перечень стандартных приоритетов запроса:
- «Высокий»;
 - «Стандартный» (присваивается по умолчанию, если Соглашением об уровне обслуживания не предусмотрен, или Пользователем не оговорен иной приоритет);
 - «Низкий».
- Специалист Центра поддержки устанавливает приоритет запроса при регистрации в соответствии с уровнем обслуживания для конкретной услуги. Приоритет запроса может быть изменен только по согласованию между Специалистом и ответственным представителем Заказчика. Влияние приоритета запроса на время реагирования на запрос устанавливается разделом 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору) для конкретного вида услуги.
- При необходимости для конкретной услуги могут быть определены дополнительные и/или отличные от стандартных варианты приоритетов запросов, устанавливаемые в описании услуги (Приложение № 1 к Договору).
- 1.23. Пользователь класса VIP – пользователь, приоритет запроса которого устанавливается как «Высокий» и не может быть изменен специалистом в процессе выполнения запроса.
- 1.24. Статус запроса – состояние, однозначно определяющее текущий этап проведения действий по запросу. Статус запроса отражается в Учетной системе Исполнителя. Минимально возможный перечень статусов запроса:
- «Новый» - запрос, принятый Исполнителем и введенный в Учетную систему;
 - «Активен» - запрос, по которому Исполнителем производится комплекс технических и организационных действий для конкретного вида услуги;

- «Решен» - запрос, по которому Исполнителем завершен комплекс технических и организационных действий для конкретного вида услуги.

- «Закрыт» - запрос, завершение комплекса технических и организационных действий Исполнителя по которому подтверждено Сторонами.

- «Отклонен» - запрос, по которому Исполнителем комплекс технических и организационных действий не производится или прекращен.

Дополнительные типы статусов определяются Исполнителем. По согласию Сторон перечень статусов для конкретного вида услуги может быть зафиксирован на основании Дополнительного соглашения к Договору.

- 1.25. Выявление неисправностей (диагностика) – совокупность технических и организационных действий, направленных на определение причины возникновения Инцидента, и возможных действий по его устранению.
- 1.26. Регламентное обслуживание - совокупность определяемых Исполнителем технических и организационных действий по услуге, выполняемых без запроса от Пользователя. Процедура регламентного обслуживания определена в разделе 3 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.27. Уровень обслуживания – совокупность показателей, определяющая характеристики услуги, удовлетворяющая требованиям Заказчика к предоставлению услуги и соответствующая возможностям Центра технической поддержки. Показатели Уровня обслуживания могут устанавливаться в рабочих либо календарных часах, а также в иных единицах, соответствующих специфике конкретного показателя.
- 1.28. Доступность услуги – измеряемый показатель качества предоставления услуги, характеризующий непрерывность получения (работоспособности) услуги. Доступность услуги вычисляется как отношение времени, в течение которого услуга была полностью доступна (работоспособна), к времени, в течение которого она должна была быть доступна (работоспособна).
- 1.29. Тип обслуживания (поддержки) - совокупность значений, определяющая вариант уровня обслуживания, применительно к конкретной услуге. Тип обслуживания определяется в разделе 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.30. Нарушение уровня обслуживания – событие, препятствующее получению Заказчиком услуги, с уровнем обслуживания, определенным в разделе 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.31. Центр (технической) поддержки – подразделение Исполнителя, осуществляющее и ответственное за совокупность действий по приему, обработке, передаче на исполнение запросов на обслуживание. Совокупность специалистов 1-ой, 2-ой, 3-ей линии поддержки, выполняющих действия и мероприятия по предоставлению пользователям услуг технической поддержки.
- 1.32. 1-я линия технической поддержки – группа специалистов Центра технической поддержки Исполнителя, осуществляющих прием и регистрацию заявок в Учетной системе, а также взаимодействие с пользователями Заказчика по открытым заявкам.
- 1.33. 2-я линия технической поддержки – группа специалистов Центра поддержки Исполнителя, непосредственно выполняющих действия в целях исполнения заявок пользователей Заказчика.
- 1.34. 3-я линия технической поддержки – группа специалистов подразделений Исполнителя, равно как и Заказчика, участвующих в исполнении заявок, требующих соответствующих профильных компетенций (системные администраторы, администраторы серверного/сетевого оборудования, специализированного программного обеспечения и т. д.).
- 1.35. Время регистрации заявки - интервал времени между моментом обращения пользователя в Центр технической поддержки и получением пользователем уведомления о приеме заявки.
- 1.36. Время реагирования – интервал времени между поступлением от Пользователя запроса в Центр поддержки и моментом реагирования, определяемым как начало технических и организационных действий по оказанию услуги. Время реагирования исчисляется на основании данных Учетной системы Исполнителя как интервал времени между

регистрацией запроса с присвоением статуса «Новый» и переходом запроса в статус «Выполнение».

- 1.37. Время (срок) выполнения – интервал времени между моментом реагирования на запрос и окончанием проведения технических и организационных действий по оказанию услуги. Время выполнения определяется на основании данных Учетной системы Исполнителя как интервал времени между переходом запроса в статус «Выполняется» и переходом запроса в статус «Решен».
- 1.38. График предоставления услуги – режим обеспечения работоспособности элемента Информационной системы на базе услуги Исполнителя.
- 1.39. График обслуживания – режим выполнения технических и организационных действий по приему, обработке и исполнению запросов в отношении конкретной услуги.
- 1.40. Режим обслуживания – разновидность обслуживания с точки зрения физического расположения специалистов Исполнителя в процессе выполнения технических и организационных действий по оказанию услуги. Предусматриваются следующие режимы обслуживания:
 - по месту расположения элемента Информационной системы Заказчика;
 - удаленное обслуживание, предусматривающее выполнение действий специалистами Исполнителя, находящимися вне места расположения элемента Информационной системы Заказчика;
 - комбинированное обслуживание, предусматривающее действия как по месту расположения объекта обслуживания, так и удаленное обслуживание.Режим обслуживания определяется для конкретной услуги в разделе 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.41. График (периодичность) регламентного обслуживания – повторяемость выполнения технических и организационных действий Исполнителя по услуге, выполняемых без запроса. Определяется для конкретной услуги в разделе 2 Технического задания (Приложение № 1 к Договору).
- 1.42. Уровень приложения – совокупность работоспособных состояний программного комплекса (программного обеспечения) на этапах запуска и перехода в состояние выполнения.
- 1.43. Прикладной уровень - совокупность работоспособных состояний, реализующих функциональные возможности программного комплекса (программного обеспечения) на этапе выполнения.
- 1.44. Отчетный период – интервал времени предоставления Исполнителем услуг, по истечении которого Стороны осуществляют расчеты по оказанию услуг за данный интервал времени на условиях Договора.
- 1.45. Свободное программное обеспечение (ПО) – тип программного обеспечения, право, на использование которого предоставляется изготовителем безвозмездно, независимо от степени исключительности такого права, и не имеет установленных ограничений на предмет коммерческого применения.
- 1.46. Специалист сторонней организации – специалист производителя/разработчика (либо авторизованной организации, представляющей производителя/разработчика) программного обеспечения, оборудования и других элементов инфраструктуры.
- 1.47. СУБД – система управления базами данных.
- 1.48. ОС – операционная система.
- 1.49. СЭД – система электронного документооборота, разновидность программного комплекса, автоматизирующая бизнес-процессы ведения входящей и исходящей корреспонденции, согласования договоров и организационно-распорядительной документации или иные делопроизводственные процессы.
- 1.50. Сайт – веб-сайт, разновидность программного комплекса, реализующая возможность публикации функционально организованной информации в сети Интернет и информационного обмена с пользователем Сайта.
- 1.51. Пользователь Сайта – лицо, установившее соединение с Сайтом с целью использования функциональных возможностей и данных Сайта.

- 1.52. Бизнес-процесс – совокупность взаимосвязанных мероприятий, задач и процедур, направленная на получение результата при ведении Заказчиком основной и/или вспомогательной деятельности, реализованная в элементе информационной системы (программном комплексе) посредством программной логики в виде соответствующей функциональной процедуры.
- 1.53. Программная платформа – программное обеспечение, разработанное изготовителем, но основе которого создан элемент информационной системы, совокупность программных компонент.
- 1.54. Конфигурация программного комплекса – совокупность настроек компонент программной платформы по реализации функциональности и/или бизнес-процессов программного комплекса, однозначно устанавливающая функциональные возможности программного комплекса, оговоренные в документации на программный комплекс, переданной Заказчиком Исполнителю на момент начала оказания услуги.
- 1.55. Серверная часть (компоненты) программного комплекса – часть программного комплекса на основе программной платформы, предоставляющая функциональные возможности программного комплекса для использования Пользователем на клиентской части программного комплекса.
- 1.56. Клиентская часть программного комплекса – часть программного комплекса на основе программной платформы, установленная на автоматизированном рабочем месте Пользователя и обеспечивающий получение Пользователем доступа к данным и функциям программного комплекса.
- 1.57. Ошибка (дефект) программного комплекса – состояние, однозначно характеризующееся нарушением работоспособности программной платформы или соответствия функциональных возможностей конфигурации программного комплекса, и для устранения требующее внесение корректирующих изменений в программную платформу и/или конфигурацию программного комплекса.
- 1.58. Исправление – сборка программной платформы и/или конфигурации программного комплекса, выпущенная после устранения ошибки программного комплекса.
- 1.59. Обходное решение - набор мероприятий, проведение которых обеспечит частичное либо полное восстановление работоспособности и функциональности программной платформы и/или конфигурации программного комплекса в период подготовки исправления.
- 1.60. Релиз программного комплекса – обновление текущей версии программной платформы программного комплекса, включающее все исправления программного комплекса за период, предшествующий дате выпуска релиза, и все усовершенствования функциональности программного комплекса и/или изменения в структуре базы данных, внесенные изготовителем программной платформы в рамках регулярного развития программной платформы, на дату выпуска релиза.
- 1.61. Обновление программного комплекса – совокупность мероприятий по установке исправления или релиза программного комплекса.

Исполнитель:
АО «Автодор-Телеком»

Заказчик:
ООО «Автодор – Платные Дороги»

_____/А.Б. Лыков/
М.П.

_____/С.В. Яровой/
М.П.