Приложение № 2

к договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**Перечень услуг и порядок технической поддержки ПО OIS-Production**

1. **Перечень услуг.**

В перечень услуг входит следующая техническая поддержка:

1. Доступ к электронной системе технической поддержки:

доступ к электронной информационной системе технической поддержки: принятие заявок, уведомление об этапах выполнения задания с указанием ответственных лиц, учет заявок в базе данных и выдача отчетов.

1. Горячая линия – консультации по телефону и электронной почте специалистов Заказчика в рабочие, выходные и праздничные дни:

- консультации по контролю выполнения регламентных операций по ведению данных.

- оказание консультаций специалистам ВЦ «СН-МНГ» по закрытию месяца в базе данных OIS.

1. Анализ проблем, возникающих при эксплуатации системы. Отработка на контрольной базе данных ситуаций, возникших при эксплуатации системы у Заказчика. Выработка рекомендаций по устранению возникших проблем с учетом существующей ИТ-инфраструктуры Заказчика. Исправление ошибок в программных кодах и операционной документации, поставляемых вместе с ПО.

Предоставление технической информации и/или дополнительных программных компонент (patch-ей) для устранения ошибок, обнаруженных в программном обеспечении; подготовка и передача Заказчику обновлений программных продуктов OIS для преодоления инцидентов и ошибок.

Предоставление консультаций специалистам ВЦ «СН-МНГ» и документации в объеме, необходимом для применения изменений в программном обеспечении.

1. Оказание консультаций специалистам ВЦ СН-МНГ по методам выявления некорректной информации в базах данных Заказчика и путям решениям устранения этих проблем.
2. Предоставление консультаций специалистам Заказчика и документации в объеме, необходимом для применения изменений в программном обеспечении.
3. Корректировка (модификация) регламентных отчетов.
4. Разработка новых регламентных отчетов.
5. Обучение новых специалистов Заказчика
6. Реализация в системе OIS методик, описанных в «Правилах учета нефти» и утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации на текущий период.
7. Предоставление гарантий отслеживания законодательства РФ на предмет необходимости приведения в соответствие программного продукта к представленным требованиям в области учета нефти. Своевременное предоставление консультаций, документаций и обновлений в т.ч. требующих изменения модели данных.
8. Приоритеты.

Каждой заявке присваивается приоритет срочности. Он определяется тем, на сколько не выполнение услуг по технической поддержке влияет на ход бизнес-процессов, возможны ли временные или обходные решения.

Приоритет №1. Устранение ошибок и сбоев ПО.

Приоритет №2.Корректировка ПО.

Приоритет №3. Доработка ПО.

1. Время предоставления услуг.

Все услуги предоставляются Исполнителем в течение срока действия договора с 08.00 до 18.00 по рабочим дням.

Исполнитель может проводить регламентные работы по улучшению программных комплексов в рабочее время, заранее поставив в известность Заказчика о предстоящих работах, и в том случае, когда отсутствие какого-либо бизнес-процесса не влияет на возможность выполнения производственных задач подразделения. Работы по изменению существующих систем не должны превышать двух часов.

1. Методы взаимодействия.

Методы информационного взаимодействия:

- по телефону горячей линии поддержки ПО\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

- по доступу к поддерживаемой системе, предоставляемой Заказчиком.

В случае изменения контактных адресов или телефонов Исполнитель обязуется известить об этом Заказчика незамедлительно.

**ПОДПИСИ СТОРОН**

|  |  |
| --- | --- |
| От имени Исполнителя: | От имени Заказчика: |
| «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» | ОАО «СН-МНГ» |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)  М.П.. | Заместитель Генерального директора-  Главный инженер  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.М. Пятаев  М.П. |