

Регламент по оказанию ИТ-услуг по сопровождению и развитию продукта «Корпоративный портал Инкоманд»

Настоящий регламент устанавливает порядок оказания услуг в рамках внедрения, эксплуатации и развития Продукта на основе почасовой оплаты фактически затраченного времени.

1 Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения в соответствии с EULA (доступны по ссылке <https://incomand.ru/eula>), а также следующие термины и определения:

Время реакции - время, прошедшее между составлением заявки Владелец сертификата и подтверждением со стороны специалиста Правообладателя о ее получении.

Владелец сертификата – юридическое лицо, указанное в Сертификате. Владелец сертификата может не совпадать с юридическим лицом, которому Правообладателем была осуществлена поставка Сертификата.

Заявка - запрос, переданный Владелец сертификата Правообладателю при помощи информационной системы обработки запросов на портале <https://clients.emdev.ru/>.

Сертификат – это документ и/или его электронная версия, удостоверяющий право Владельца сертификата на получение от Вендора ИТ-услуг в объеме номинала сертификата. Номинал сертификата исчисляется в часах. Условие поставки сертификата – предоплата. Сертификат является товаром и поставляется на основании договора поставки (или иного, если применимо) по ТОРГ-12 или УПД.

Часы – условная единица для расчета номинала Сертификата и его расходования, определяет трудоемкость услуг в человеко-часах.

2 Ценообразование и поставка

2.1 Тарифы на услуги

Стоимость сертификата зависит от количества включенных в него часов. Перечень тарифов (прайс-лист) предоставляется по запросу. Стоимость сертификата облагается НДС по ставке, согласно действующему законодательству РФ на дату совершения хозяйственной операции.

2.2 Поставка и оплата

Условие поставки сертификата – предоплата.

Поставка Сертификата осуществляется на основе запроса по форме, образец которой приведен в приложении А. Заполненную форму следует направить на адрес электронной почты sales@emdev.ru.

После получения запроса Правообладатель в течение 5 (пяти) рабочих дней выставляет счет на оплату, если иное не указано в договоре, на основании которого приобретается сертификат. После поступления средств на счет Правообладателя формируется Сертификат.

Сертификат является товаром и поставляется по ТОРГ-12 или УПД.

3 Базовые правила предоставления услуг

ИТ-услуги предоставляются Владельцу сертификата Правообладателем на основе действующего, активированного Сертификата в объеме включенных в него часов в течение срока действия Сертификата.

Владельцем сертификата могут быть:

- Конечные пользователи ПО «Инкоманд»
- Действующие партнеры Правообладателя, присоединившиеся к партнерской программе «Инкоманд».

Номинал Сертификата исчисляется в условных часах и определяет объем трудоемкости (человеко-часы) исполнения задач в рамках действия данного Сертификата.

Владелец сертификата по своему выбору может получить следующие востребованные им услуги:

- Услуги по разработке, внедрению, адаптации и модификации Продукта.
- Услуги по установке и тестированию Продукта.
- Услуги по консультированию и обучению, связанными с Продуктом и его эксплуатацией.

В рамках оказания услуг Правообладатель выполняет только те задачи, которые поступили в виде оформленных заявок от Владельца сертификата.

Услуги Правообладателем оказываются по принципу Time&Materials (оплачивается только фактически затраченное время и ресурсы). Правообладатель списывает фактически отработанные часы специалистов в рамках исполнения заявок Владельца сертификата. Списание происходит до исчерпания лимита часов, определяемого номиналом Сертификата. После исчерпания данного лимита часов Сертификат считается использованным, услуги, выполняемые на основании часов данного Сертификата, приостанавливаются до активации нового Сертификата.

Услуги оказываются Правообладателем в рабочие дни (согласно производственному календарю, установленному законодательством Российской Федерации на конкретный год), с 9 до 18 часов по Московскому времени.

Услуги оказываются Правообладателем на основании заявок Владельца Сертификата, поданных в письменной форме посредством портала <https://clients.emdev.ru/>.

Правообладатель обеспечивает для сотрудников Владельца Сертификата доступ к portalу <https://clients.emdev.ru/> и Личному кабинету Владельца сертификата на данном portalе.

Владелец Сертификата назначает ответственных лиц со своей стороны по координации оказания ИТ-Услуг Правообладателем.

Владелец Сертификата предоставляет удаленный доступ к своей инфраструктуре для сотрудников Правообладателя. В случае невозможности/нежелания предоставить доступ

сотрудникам Правообладателя к своей инфраструктуре, Владелец сертификата должен предложить альтернативные способы информирования сотрудников Правообладателя о состоянии и функционировании своей инфраструктуры. При этом Владелец сертификата осознает и соглашается со значительным увеличением трудозатрат, а в отдельных случаях и с невозможностью достигнуть желаемого результата при исполнении его заявок.

4 Порядок активации Сертификата

Сертификат должен быть активирован Владелец Сертификата. Для активации следует направить письмо на адрес sales@emdev.ru в свободной форме с указанием номера сертификата, наименования и ИНН активирующей организации (Владельца Сертификата), ФИО и контактные данные ответственных лиц Владельца сертификата и даты активации.

5 Порядок подачи и обработки заявок

5.1 Требования к заявкам

Заявки подаются через Личный Кабинет Владельца сертификата на портале <https://clients.emdev.ru/>

Заявка должна содержать следующую информацию:

- Описание постановки задачи в соответствии с приложением Б.
- Желаемый приоритет и сроки выполнения.
- Контактное лицо для уточнений.

5.2 Обработка заявок

Время реакции на заявки – 2 рабочих дня.

При получении заявки Правообладатель:

- Регистрирует заявку в системе учета с присвоением уникального номера
- Оценивает трудоемкость в человеко-часах
- Согласовывает с Владелец сертификата ориентировочный объем трудозатрат (часов) и приоритет заявки.
- Приступает к исполнению заявки только после подтверждения Владелец сертификата ориентировочного объем трудозатрат (часов) и приоритета заявки.

5.3 Изменение заявок

Уточнение и изменение первоначальных требований, указанных в заявке, осуществляется посредством оформления новой заявки и последующего согласования.

6 Оказание услуг и учет времени

6.1 Принципы оказания услуг

Правообладатель оказывает услуги строго в соответствии с описанием в заявке. При исполнении заявок предусматривается тестирование результата силами Правообладателя, трудозатраты (часы) на которое входят в состав оценки трудоемкости исполнения заявки.

При невозможности выполнения задачи в рамках описания Правообладатель уведомляет Владельца сертификата и приостанавливает оказание услуги до получения новых указаний.

При исчерпании часов, предусмотренных действующим Сертификатом, оказание услуги приостанавливается до приобретения часов в рамках нового Сертификата. При этом по запросу Владельца сертификата Правообладатель может передать промежуточные результаты. На такие результаты выполнения задач гарантийные обязательства не распространяются.

Правообладатель информирует Владельца сертификата при остатке 10 (десяти) часов от номинала Сертификата. Информирование осуществляется путем отправки сообщения на адрес электронной почты, указанной при активации Сертификата.

6.2 Изменение требований

Любые изменения/дополнения постановки задачи в процессе выполнения заявки рассматриваются как новая заявка и предусматривают следующие мероприятия:

- Оформление новой заявки.
- Приостановка оказания услуги по текущей заявке.
- Оценка трудоемкости в связи с изменениями/дополнениями постановки задачи.
- Совместное решение Правообладателя и Владельца сертификата о целесообразности внесения изменений/дополнений в текущую постановку задачи и как следствие – продолжения оказания услуги по текущей заявке и/или по старту новой заявки.

6.3 Приоритезация оказания услуг

При поступлении нескольких заявок приоритет их исполнения определяется:

- Порядком поступления заявок
- Указанным Владельцем сертификата приоритетом
- Доступностью необходимых специалистов

Изменение приоритетов в процессе оказания услуги требует отдельного согласования и может повлечь дополнительные трудозатраты на переключение между задачами.

6.4 Учет и списание рабочего времени

Правообладатель ведет детальный учет времени в собственной системе управления задачами. Списание рабочего времени осуществляется по фактическим затратам. При этом Владелец сертификата информируется о списанных и оставшихся часах Сертификата в автоматическом режиме в соответствии с п. 6.5.

Если в процессе оказания услуги сотрудниками Правообладателя будет установлена потенциальная возможность значительного превышения трудоемкости (перерасход часов) исполнения заявки по сравнению с ранее согласованным значением, Правообладатель обязан проинформировать Владельца сертификата о возможном превышении ранее согласованной трудоемкости, мотивировано обосновать данную возможность и совместно с Владельцем сертификата выработать стратегию выполнения поставленной задачи с учетом вновь открывшихся обстоятельств.

6.5 Информирование и отчетность

Пользователи Владельца сертификата при размещении заявки на портале clients.emdev.ru информируются в автоматическом режиме о следующих статусах исполнения заявки:

- Заявка зарегистрирована.
- Заявка принята к исполнению.
- Заявка исполнена.

Пользователи Владельца сертификата имеют возможность контролировать в кабинете организации на портале clients.emdev.ru:

- Перечень заявок и их статус
- Количество часов приобретенных и израсходованных в рамках Сертификата

При исчерпании часов Сертификата Владельцу сертификата предоставляется право на получение отчета по расходованию часов в рамках предоставленных услуг.

7 Передача результатов и приемка

7.1 Передача результатов оказания услуг

По завершении исполнения заявки Правообладатель в соответствующей заявке на портале clients.emdev.ru:

- Передает Владельцу сертификата все результаты выполнения заявки, включая созданные материалы, настройки, доработки.
- Уведомляет об исполнении заявки.

Если результатом оказания услуг по заявке является любая модификация ПО «Портал Инкоманд», исключительные права на которое принадлежат Правообладателю, результат такой модификации не отчуждается Владельцу сертификата.

Переданный Правообладателем результат оказания услуги является собственностью Владельца сертификата, которой он управляет и распоряжается по собственному усмотрению.

7.2 Самостоятельная оценка результатов

Владелец сертификата самостоятельно проверяет и оценивает переданные результаты по заявке.

Правообладатель не обязан участвовать в процедурах приемки и тестирования. Если Владелец сертификата требует участия Правообладателя в формальных процедурах приемки, такое участие тарифицируется, как отдельная услуга на основании новой заявки.

7.3 Замечания и доработки

Замечания в рамках постановки задачи в согласованной к исполнению (см. п. 5.2) заявке устраняются в рамках гарантии на услуги (см. п. 8). Любые замечания, доработки и исправления, за рамками первоначальной согласованной постановки задачи в заявке, рассматриваются как новые заявки и требуют отдельного согласования часов.

8 Гарантийные обязательства

8.1 Гарантия на завершённые задачи

Правообладатель гарантирует качественное оказание услуг в соответствии с поставленной задачей в рамках оплаченных часов действующего Сертификата.

Гарантия предоставляется только на полностью завершённые заявки, которые были выполнены и приняты Владелльцем сертификата, трудозатраты (часы) на исполнение которых были списаны в полном объеме в рамках номинала Сертификата.

Гарантийный срок составляет 90 (девяносто) календарных дней.

8.2 Исключения из гарантии

Гарантия НЕ распространяется на:

- Незавершённые задачи — задачи, которые не были полностью выполнены из-за исчерпания часов Сертификата.
- Проблемы, возникшие в результате действий третьих лиц.
- Проблемы, связанные с изменением инфраструктуры Владелльца сертификата.

8.3 Устранение гарантийных случаев

Порядок действий и требования при возникновении гарантийного случая аналогичны положениям раздела «Работа с обращениями» регламента гарантийной поддержки Инкоманд <https://incomand.ru/guarantee>.

9 Ответственность сторон

9.1 Ответственность Правообладателя

Правообладатель несет ответственность за качество результата выполнения заявки в рамках часов Сертификата и в соответствии с сформулированными Владелльцем сертификата в заявке требованиями.

Пределы ответственности:

- Правообладатель не несет ответственности за косвенные убытки Владелльца сертификата.
- Максимальный размер ответственности не может превышать сумму списанных по заявке часов Сертификата.

Правообладатель не несет ответственности за:

- Результаты незавершённых задач.
- Простой инфраструктуры Владелльца сертификата.
- Потерю данных, не связанную с прямыми действиями Правообладателя.
- Несовместимость с программным обеспечением третьих лиц.

Правообладатель не гарантирует выполнение задач, на реализацию которых не хватило часов в рамках оставшегося лимита часов Сертификата, и ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед Владелльцем сертификата за какой-либо ущерб, включая все без исключения случаи упущенной выгоды, недополученной прибыли или потери и (или)

повреждения данных, либо других финансовых потерь, ставших результатом не выполнения задач вследствие исчерпания лимита часов Сертификата. При этом также в этом случае Правообладатель не несет ответственности за любой ущерб, нанесенный третьим лицам Владелцем сертификата.

9.2 Ответственность Владельца сертификата

Владелец сертификата несет ответственность за:

- Своевременное предоставление необходимой информации и доступов
- Четкое формулирование требований в заявках
- Самостоятельную и своевременную оценку качества переданных результатов

ПРИЛОЖЕНИЕ А. ФОРМА ЗАПРОСА НА СЕРТИФИКАТ

Номер и дата заполнения:	
Информация о партнере (при наличии)	
Наименование партнера	
ИНН партнера	
ФИО	
Email	-
Телефон	
Информация о заказчике (конечном пользователе)	
Наименование заказчика	
ИНН заказчика	
Адрес	
ФИО	
Должность	
Email	-
Телефон	
Информация о потребности в продукте	
Продукт	
Код	
Редакция	-
Номинал	
Требуемый срок поставки	
Другие значимые условия	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ЗАЯВКИ

Для дефектов:

1. Краткое описание сути инцидента с указанием задействованного в инциденте функционала.

2. Пошаговое описание последовательности действий, в результате которых можно наблюдать инцидент.
3. Указание фактического результата и ожидаемого поведения.
4. Скриншоты с дефектом. По возможности приложить запись экрана с воспроизведением инцидента.
5. Приложить файлы логов, связанных lag-файлов.

Для доработок:

1. Функционал, в который предлагается внести изменение в портале - виджет, фрагмент, панель управления, интеграция.
2. Сценарии использования функционала.
3. Описание итогового требуемого результата. При наличии требований к визуальной составляющей - макет готового решения.