

## **Техническая поддержка программного обеспечения NORMA**

### **Общие сведения**

Техническая поддержка программного обеспечения системы NORMA (далее Система), оказывается вендором после покупки Заказчиком соответствующего сертификата\* на оказание услуг. Сертификат дает Заказчику временное право на обращение за услугой технической поддержки Системы (далее Услуга).

Для получения Услуги Заказчик должен предоставить удаленный доступ к развернутому программному обеспечению Системы, находящемуся на технической поддержке.

### **Учет и контроль оказываемых услуг**

Заказчик может направлять свои обращения по вопросам оказания услуг технической поддержки Системы по электронной почте или по телефону. Все обращения, поступившие от Заказчика, регистрируются Вендором в собственной системе отслеживания задач с указанием фактической даты и времени обращения Заказчика, приоритета, а также с указанием идентификатора обращения, который был присвоен ему в системе отслеживания задач Заказчика. Если обращение от Заказчика посредством электронной почты поступило вне периода оказания Услуги по технической поддержке Системы, то Вендор регистрирует обращение Заказчика в системе отслеживания задач в первый час следующего рабочего дня. Дата и время поступления обращения определяются на основании даты и времени регистрации обращения в системе отслеживания задач. Идентификатор обращения, который был присвоен в системе отслеживания задач Заказчика, указывается в случае, если он был получен от Заказчика.

Вендор в процессе оказания Услуги обеспечивает предоставление информации Заказчику устно (по телефону или на встрече со специалистами Заказчика с использованием средств телекоммуникаций) и/или в электронном виде по e-mail. Сведения о предоставлении информации фиксируются в системе отслеживания задач Вендора.

Система отслеживания задач Вендора по каждому зарегистрированному обращению может уведомлять Заказчика по электронной почте об изменении статуса обращения в процессе его обработки.

---

\* Стандартная техническая поддержка вендора «первого года» включена в стоимость лицензии на ПО NORMA. Дата начала срока технической поддержки «первого года» соответствует дате передачи лицензий Заказчику. Срок действия технической поддержки «первого года» составляет 12 (двенадцать) месяцев.



Моментом завершения обработки обращения считается время подтверждения Заказчиком завершения обработки обращения. После завершении работ по обращению, Вендор в системе отслеживания задач фиксирует дату и время завершения работ.

Вендор имеет право приостановить учет времени работы над обращением Заказчика на период времени, в течение которого Заказчик выполняет обработку запроса Вендора, необходимого для диагностики. Вендор в комментарии к обращению в системе отслеживания задач должен указать время направления запроса Заказчику и время получения ответа Заказчика на запрос.

## **Ограничение ответственности**

Вендор и аффилированные с ним лица не несут ответственности и не возмещают прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, а также любые затраты, штрафы и расходы любого рода, потерю информации Заказчика, включая конфиденциальную, расходы в связи с утраченными или поврежденными данными или документацией, либо в связи с ответственностью перед третьими лицами вне зависимости от причин ее возникновения, вызванные нарушениями и/или ошибками при эксплуатации Системы, либо возникшие в результате неправомерных действий персонала Заказчика, либо третьих лиц, а также неполадок технических средств и сбоев электрооборудования.

Вендор и аффилированные с ним лица не несут ответственности и не возмещают прямые или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, а также любые затраты, штрафы и расходы любого рода, потерю информации Заказчика, включая конфиденциальную, расходы в связи с утраченными или поврежденными данными или документацией, либо в связи с ответственностью перед третьими лицами вне зависимости от причин ее возникновения, вызванные любыми причинами при непосредственном оказании консалтинговых услуг, только если не будет доказано, что Компания имела намерение причинить ущерб при оказании таких услуг.

Вышеуказанные ограничения ответственности и исключения конкретных случаев убытков применяются вне зависимости от того, нарушаются ли какие-либо положения договоров, заключенных между Заказчиком и Исполнителем, а также вне зависимости от признания судом отдельных положений таких договоров недействительными или не имеющими юридической силы.

## **Сертификаты технической поддержки**

Заказчик может приобрести следующие сертификаты технической поддержки:

1. Сертификат на услуги стандартной технической поддержки;
2. Сертификат на услуги расширенной технической поддержки.

В рамках Сертификата на услуги стандартной технической поддержки Системы Вендор обеспечивает:

1. Оказание услуг технической поддержки в рабочие дни с 9:00 до 18:00.
2. Предоставление доступа к информационной системе технической поддержки.
3. Прием обращений за услугами технической поддержки по электронной почте, телефону и через электронную систему технической поддержки Вендора.
4. Предоставление консультаций по лицензированию Системы.
5. Устранение подтвержденных ошибок и неисправностей в программном коде Системы при условии, что программное обеспечение Системы не изменялось Заказчиком и используется с применением согласованного аппаратного обеспечения и системного ПО.
6. Предоставление технической информации, сценариев выполнения работ, программных компонентов, скриптов и других артефактов для обхода, преодоления и разрешения подтвержденных ошибок и неисправностей Системы.
7. Предоставление рекомендаций по восстановлению данных, поврежденных из-за подтвержденных ошибок и неисправностей в установленной версии Системы при условии, что программное обеспечение Системы не изменялись Заказчиком и используется с применением согласованного аппаратного обеспечения и системного ПО.
8. Предоставление обновлений и новых версий Системы, в случае их выпуска Вендором, и рекомендаций по их установке.

В состав Услуги не входит предоставление Заказчику тестовой среды для Системы на оборудовании Вендора.

---

## Расширенная техническая поддержка (NORMA-support\_extension\_1y\_X)

---

Сертификат обеспечивает расширенную техническую поддержку в рабочие дни (5/2) с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

В рамках сертификата на расширенную техническую поддержку Системы, Вендор может оказывать следующие консультационные услуги по обращениям Заказчика, поступившим по электронной почте:

1. Предоставление рекомендаций по начальной установке Системы при условии использования Заказчиком согласованного аппаратного обеспечения и системного ПО.
2. Предоставление рекомендаций по обновлению версий Системы, установленных у Заказчика, на актуальные версии Системы, предоставленные Вендором при условии использования Заказчиком согласованного аппаратного обеспечения и системного ПО.
3. Оказание консультационных услуг по использованию функциональных возможностей Системы для создания и ведения объектов НСИ.
4. Предоставление рекомендаций по использованию Системы в зависимости от изменяющихся объемов данных объектов НСИ и нагрузки на Систему.
5. Предоставление рекомендаций по интеграции между Системой и эксплуатируемыми системами Заказчика.
6. Оказание консультационных услуг в процессе миграции Системы с одного аппаратного обеспечения, системного ПО и СУБД, поддерживаемых системой NORMA, на другое (при соблюдении условий миграции, указанных Вендором).
7. Оказание консультационных услуг по разработке методологии и регламентов ведения объектов НСИ, проектированию модели данных НСИ, справочников, бизнес-процессов обработки данных.
8. Оказание консультационных услуг по оптимизации объектов НСИ, бизнес-процессов, процедур экспорта/импорта данных, настройке базы данных НСИ.
9. Оказание консультационных услуг по аудиту объектов НСИ и бизнес-процессов, профилированию данных объектов НСИ.
10. Оказание услуг по созданию средствами Системы справочников, процессов обработки данных, запросов, отчетов, пакетов экспорта/импорта данных и других компонентов НСИ.



В состав Услуг не входит предоставление Заказчику тестовой среды для Системы на оборудовании Вендора.

Услуги оказываются Вендором на основании обращений Заказчика. После обращения Заказчика и на основании полученной в заявке информации Вендор проводит предварительную оценку трудозатрат в часах, и, после согласования с Заказчиком, начинает процесс оказания соответствующих услуг. Общее (максимальное) количество часов, затрачиваемых Вендором на оказание услуг расширенной технической поддержки, определяется при покупке сертификата на расширенную техническую поддержку и может включать в себя следующие фиксированные количества часов:

1. Не более 400 часов в течение 1 года (NORMA-support\_extension\_400);
2. Не более 800 часов в течение 1 года (NORMA-support\_extension\_800);
3. Не более 1000 часов в течение 1 года (NORMA-support\_extension\_1000);
4. Не более 1600 часов в течение 1 года (NORMA-support\_extension\_1600);
5. Не более 2000 часов в течение 1 года (NORMA-support\_extension\_2000).

Сертификаты на услуги Расширенной технической поддержки могут быть приобретены Заказчиком только при условии наличия у него действующей Стандартной технической поддержки.

---

## Комплекты расширенной технической поддержки (NORMA-support\_extension\_1y\_setX)

---

Сертификат обеспечивает расширенную техническую поддержку в рабочие дни (5/2) с 9.00 до 18.00 по московскому времени.

В рамках сертификата на расширенную техническую поддержку Системы, Вендор может оказывать следующие консультационные услуги по обращениям Заказчика, поступившим по электронной почте:

1. Предоставление рекомендаций по установке Системы при условии использования Заказчиком согласованного аппаратного обеспечения и системного ПО.
2. Предоставление рекомендаций по обновлению версий Системы, установленных у Заказчика, на актуальные версии Системы, предоставленные Вендором при условии использования Заказчиком согласованного аппаратного обеспечения и системного ПО.
3. Предоставление рекомендаций по подключению к сервисам идентификации, аутентификации и авторизации Заказчика.
4. Оказание консультационных услуг по использованию функциональных возможностей Системы для создания и ведения объектов НСИ.
5. Оказание консультационных услуг по первичному анализу и идентификации проблем при использовании функциональных возможностей Системы для создания и ведения объектов НСИ.
6. Предоставление рекомендаций по использованию Системы в зависимости от изменяющихся объемов данных объектов НСИ и нагрузки на Систему.
7. Предоставление рекомендаций по интеграции между Системой и эксплуатируемыми системами Заказчика.
8. Оказание консультационных услуг по созданию и первичному наполнению объектов НСИ средствами Системы. Консультации при создании и первичном наполнении справочников включают:
  - Оказание консультационных услуг по формированию требований к справочнику.
  - Оказание консультационных услуг по проектированию модели данных нормативно-справочной информации, структуры справочников и бизнес-процессов обработки данных с подготовкой проектной документации.
  - Оказание консультационных услуг по первичному наполнению справочников без реализации интеграций с внешними системами.

9. Оказание консультационных услуг по реализации процессов обработки данных, запросов, отчетов, пакетов экспорта/импорта данных. Консультации при настройке интеграций и пакетов обмена данными включают:

- Оказание консультационных услуг по планированию, подготовке и миграции данных в Систему.
- Оказание консультационных услуг по анализу интеграционных потоков и подготовке схемы интеграции.
- Оказание консультационных услуг по формированию требований к интеграции с источниками НСИ.
- Оказание консультационных услуг по настройке интеграций.
- Оказание консультационных услуг по реализации процессов загрузки изменений справочника из источника.
- Оказание консультационных услуг по формированию требований к интеграции с потребителями НСИ.
- Оказание консультационных услуг по реализации процессов выгрузки изменений справочника для потребителей.
- Оказание консультационных услуг по проведению интеграционного тестирования.

10. Оказание консультационных услуг по созданию средствами Системы отчетов и прочих компонентов НСИ.

11. Оказание консультационных услуг по настройке ролевой модели и организации разграничения прав доступа пользователей Системы к функциям и объектам НСИ.

В состав Услуг не входит предоставление Заказчику тестовой среды для Системы на оборудовании Вендора.

Услуги оказываются Вендором на основании обращений Заказчика. После обращения Заказчика и на основании полученной в заявке информации Вендор проводит предварительную оценку объема оказываемых услуг в количественных показателях, и, после согласования с Заказчиком, начинает процесс оказания соответствующих услуг. Одновременно в работе может находиться не более 3 (трех) обращений на предоставление консультаций. Общее (максимальное) количество реализуемых объектов НСИ, определяется при покупке сертификата на расширенную техническую поддержку и может включать в себя следующие фиксированные количества объектов НСИ:



1. Расширенная техническая поддержка, комплект №1 (NORMA-support\_extension\_1y\_set1):
  - Оказание консультационных услуг по созданию и наполнению справочников. До 20 создаваемых или наполняемых справочников.
  - Оказание консультационных услуг по реализации процессов обработки данных, запросов, отчетов, пакетов экспорта/импорта данных. До 5 реализуемых интеграционных потоков.
  - Оказание консультационных услуг по созданию средствами Системы отчетов и прочих компонентов НСИ. До 5 отчетов и прочих компонентов НСИ.
  - Оказание консультационных услуг по настройке ролевой модели и организации разграничения прав доступа пользователей Системы к функциям и объектам НСИ. До 3 настраиваемых ролей.
2. Расширенная техническая поддержка, комплект №2 (NORMA-support\_extension\_1y\_set2):
  - Оказание консультационных услуг по созданию и наполнению справочников. До 100 создаваемых или наполняемых справочников.
  - Оказание консультационных услуг по реализации процессов обработки данных, запросов, отчетов, пакетов экспорта/импорта данных. До 20 реализуемых интеграционных потоков.
  - Оказание консультационных услуг по созданию средствами Системы отчетов и прочих компонентов НСИ. До 10 отчетов и прочих компонентов НСИ.
  - Оказание консультационных услуг по настройке ролевой модели и организации разграничения прав доступа пользователей Системы к функциям и объектам НСИ. До 10 настраиваемых ролей.
3. Расширенная техническая поддержка Корпоративный пакет №3 (NORMA-support\_extension\_1y\_set3):
  - Оказание консультационных услуг по созданию и наполнению справочников. До 200 создаваемых или наполняемых справочников.
  - Оказание консультационных услуг по реализации процессов обработки данных, запросов, отчетов, пакетов экспорта/импорта данных. До 30 реализуемых интеграционных потоков.
  - Оказание консультационных услуг по созданию средствами Системы отчетов и прочих компонентов НСИ. До 30 отчетов и прочих компонентов НСИ.



- Оказание консультационных услуг по настройке ролевой модели и организации разграничения прав доступа пользователей Системы к функциям и объектам НСИ. До 20 настраиваемых ролей.

Сертификаты на услуги Расширенной технической поддержки могут быть приобретены Заказчиком только при условии наличия у него действующей Стандартной технической поддержки.