

I. Стандартный сервис по сопровождению Системы

В целях наиболее эффективного оказания услуг сопровождения системы "ЦФТ-Платформа развития" (далее - СИСТЕМА) предлагаются следующие стандартные пакеты сервисов.

Везде далее под ИСПОЛНИТЕЛЕМ понимается ЦФТ, а под ЗАКАЗЧИКОМ - Банк.

1. Услуга: «Начальная горячая линия» (до 5 часов в месяц) - **ПАКЕТ № 1**

- 1.1. Оперативное дистанционное консультирование специалистов Заказчика по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до 5 часов в месяц*.
- 1.2. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения Исполнителя, содержащим:
 - Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях;
 - Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ.
- 1.3. Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных Заказчиком в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные Исполнителем.

2. Услуга: «Горячая линия» (до 10, 20, 30 часов в месяц) - **ПАКЕТ № 2**

- 2.1. Оперативное дистанционное консультирование специалистов Заказчика по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до ____ часов в месяц*. Число часов в месяц может быть на выбор 10, 20 или 30, в зависимости от потребности Заказчика и при соответствующем уровне оплаты.
- 2.2. Закрепление за Заказчиком персонального куратора, координирующего все взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем по вопросам сопровождения и использования СИСТЕМЫ.
- 2.3. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения Исполнителя, содержащим:
 - Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях;
 - Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ.
- 2.4. Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных Заказчиком в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные Исполнителем.

3. Услуга: «Комплексный сервис»** - **ПАКЕТ № 3**

- 3.1. Оперативное дистанционное консультирование специалистов Заказчика по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до 30 часов в месяц*.
- 3.2. Закрепление за Заказчиком персонального куратора, координирующего все взаимоотношения между Заказчиком и Исполнителем по вопросам сопровождения и использования СИСТЕМЫ.
- 3.3. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения Исполнителя, содержащим:
 - Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях;

- Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ.
- 3.4.** Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных ЗАКАЗЧИКОМ в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные ИСПОЛНИТЕЛЕМ.
- 3.5.** Ежедневный мониторинг производительности и отказоустойчивости СИСТЕМЫ. Разработка и предоставление ЗАКАЗЧИКУ плана текущих мероприятий по оптимизации работы СИСТЕМЫ (в случае необходимости с выездом на место установки СИСТЕМЫ специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ***):
- Обеспечение установки и настройки ЗАКАЗЧИКОМ средств мониторинга за функционированием операционной системы и СУБД Oracle;
 - Обеспечение проведения ЗАКАЗЧИКОМ обновления версий операционной системы и СУБД Oracle до рекомендованных версий с целью получения оперативного и качественно сопровождения от поставщиков аппаратного комплекса и СУБД Oracle;
 - Ежедневный анализ статистической информации о загрузке АПК ЗАКАЗЧИКА на основе данных дистанционного мониторинга текущей производительности и отказоустойчивости СИСТЕМЫ.
- В случае выявления каких-либо проблем, связанных со снижением (или риском снижения) производительности или отказоустойчивости СИСТЕМЫ, ЗАКАЗЧИК получает пошаговый план необходимых мероприятий:
- по изменению настроек конфигурации базы данных и операционной системы для повышения производительности СИСТЕМЫ;
 - по оптимизации работы СИСТЕМЫ и "тонкой" настройке функциональных модулей с целью повышения их производительности.
- Обеспечение разработки регламентов и процедур контроля backup-а данных СИСТЕМЫ и процедур их экстренного восстановления, в том числе, путем создания резервного сервера базы данных.
 - Экспертный прогноз изменения производительности СИСТЕМЫ и рекомендации по изменению аппаратного комплекса для обеспечения требуемых показателей нагрузки с учетом развития бизнеса ЗАКАЗЧИКА.
 - Рекомендации по оптимизации программного кода, созданного специалистами ИТ-службы ЗАКАЗЧИКА, с целью повышения производительности СИСТЕМЫ.
- 3.6.** Ежеквартальный (однократный) технический аудит аппаратно-программного комплекса ЗАКАЗЧИКА в месте его установки с выездом специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ к ЗАКАЗЧИКУ.***

По окончании технического аудита ЗАКАЗЧИК получает от ИСПОЛНИТЕЛЯ официальный отчет, включающий:

- данные о текущем техническом состоянии аппаратно-программного комплекса Заказчика,
- данные о результатах проверки выполнения рекомендаций, выданных в рамках предыдущих работ по мониторингу и аудиту АПК Заказчика,
- перечень потенциальных технологических рисков и практические рекомендации по их минимизации до уровня, приемлемого для Заказчика.

3.7. Обновление СИСТЕМЫ с привлечением специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ***

Основная задача данного сервиса - проведение оперативной и незаметной для бизнеса установки upgrade-ов СИСТЕМЫ, в т.ч. установки очередного обновления основного выпуска СИСТЕМЫ.

Сервис включает в себя:

- Установку обновления на тестовую схему ЗАКАЗЧИКА на территории ИСПОЛНИТЕЛЯ с проведением тестирования на согласованных с ЗАКАЗЧИКОМ контрольных примерах;
- Выезд на территорию ЗАКАЗЧИКА команды специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ для оказания оперативных консультаций специалистам ЗАКАЗЧИКА при установке обновления на рабочую схему ЗАКАЗЧИКА и проведения контрольного сопровождения СИСТЕМЫ в течение трех дней.

4. Услуга: «Экстренный вызов»* - ПАКЕТ № 4**

4.1. Оперативное консультирование специалистов ЗАКАЗЧИКА по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ*.

Стоимость услуги: 300 у.е./час

Минимальная тарификационная единица – 30 минут.

Данный Пакет не предполагает абонентской платы.

Рекомендуется для ЗАКАЗЧИКОВ, которые не нуждаются в постоянных услугах по Сопровождению, но, тем не менее, хотели бы иметь гарантию экстренной помощи со стороны Службы сопровождения ИСПОЛНИТЕЛЯ в случае необходимости.

ЗАМЕЧАНИЯ:

***** В случае превышения ограничения по объему консультаций, оплата дополнительных консультаций проводится по тарифу, предусмотренному для Услуг Пакета №4 "Экстренный Вызов".

****** Услуги, предусмотренные всеми Пакетами, кроме №4, представляются исключительно для головного офиса ЗАКАЗЧИКА и распространяются только на основной выпуск СИСТЕМЫ, используемый ЗАКАЗЧИКОМ в централизованном режиме для обслуживания как головного офиса, так и всех своих филиалов. В случае использования ЗАКАЗЧИКОМ отдельных копий СИСТЕМЫ для обслуживания своих филиалов/дочерних структур, Пакеты соответствующих Услуг приобретаются дополнительно для каждого филиала.

******* В случае выезда специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ на территорию ЗАКАЗЧИКА, командировочные расходы оплачиваются дополнительно.

**Стоимость пакетов услуг для стандартных комплектов СИСТЕМЫ
(Капитализация, Капитализация+, Универсальный, Федеральный)**

Стоимость Пакета услуг для авторизованного места установки СИСТЕМЫ у ЗАКАЗЧИКА
(без учета филиалов):

Наименование Пакета Услуг	Капитализация	Капитализация +	Универсальный	Федеральный
	Стоимость в месяц (абонентская плата), тыс.у.е.			
Начальная горячая линия до 5 часов в месяц	0,9	0,9	0,9	0,9
Горячая линия до 10 часов в месяц	1,6	1,6	1,6	1,6
Горячая линия до 20 часов в месяц	2,9	2,9	2,9	2,9
Горячая линия до 30 часов в месяц	4,3	4,3	4,3	4,3
Комплексный сервис	15,9	19,9	25,9	29,9
Поддержка старых выпусков СИСТЕМЫ	14,4	17,9	23,9	26,9

При наличии филиалов, работающих на единой централизованной базе данных СИСТЕМЫ, установленной в авторизованном месте установки, стоимость выбранного ЗАКАЗЧИКОМ Пакета Услуг увеличивается на 10% за каждый филиал, при этом общая продолжительность работы Горячей линии для ЗАКАЗЧИКА увеличивается на 15% от базового времени, указанного в приобретенном пакете.

Для филиалов, работающих на отдельных копиях СИСТЕМЫ, стоимость выбранного ЗАКАЗЧИКОМ Пакета Услуг определяется по таблице выше как для самостоятельного авторизованного места установки.

II. Индивидуальный сервис по сопровождению Системы

Для ЗАКАЗЧИКОВ, заинтересованных в индивидуальном сервисе по сопровождению СИСТЕМЫ, предлагается сформировать свой пакет услуг от ИСПОЛНИТЕЛЯ согласно приведенной ниже таблице.

Стоимость услуги для авторизованного места установки СИСТЕМЫ у ЗАКАЗЧИКА (без учета филиалов):

Название услуги	Стоимость в месяц (абонентская плата), тыс. у.е.
1. Оперативное дистанционное консультирование специалистов ЗАКАЗЧИКА по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до 5 часов в месяц*, включая: 1.1. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения ИСПОЛНИТЕЛЯ, содержащим: ▪ Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях; ▪ Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ. 1.2. Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных ЗАКАЗЧИКОМ в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные ИСПОЛНИТЕЛЕМ.	0,9
2. Оперативное дистанционное консультирование специалистов ЗАКАЗЧИКА по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до 10 часов в месяц*, включая: 2.1. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения ИСПОЛНИТЕЛЯ, содержащим: ▪ Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях; ▪ Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ. 2.2. Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных ЗАКАЗЧИКОМ в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные ИСПОЛНИТЕЛЕМ.	1,6
3. Оперативное дистанционное консультирование специалистов ЗАКАЗЧИКА по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до 20 часов в месяц*, включая: 3.1. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения ИСПОЛНИТЕЛЯ, содержащим: ▪ Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях; ▪ Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ. 3.2. Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных ЗАКАЗЧИКОМ в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные ИСПОЛНИТЕЛЕМ.	2,9

4. Оперативное дистанционное консультирование специалистов ЗАКАЗЧИКА по вопросам исправления несоответствий, настройки, возможностям и развитию основного выпуска СИСТЕМЫ - до 30 часов в месяц*, включая: 4.1. Предоставление доступа к информационным ресурсам службы сопровождения ИСПОЛНИТЕЛЯ, содержащим: ▪ Информацию о планах развития СИСТЕМЫ и новых возможностях; ▪ Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы по сопровождению СИСТЕМЫ. 4.2. Возможность регистрации несоответствий, обнаруженных ЗАКАЗЧИКОМ в последнем основном выпуске СИСТЕМЫ, и получения исправлений в сроки, гарантированные ИСПОЛНИТЕЛЕМ.	4,3
5. Закрепление за ЗАКАЗЧИКОМ персонального куратора, координирующего все взаимоотношения между ЗАКАЗЧИКОМ и ИСПОЛНИТЕЛЕМ по вопросам сопровождения и использования СИСТЕМЫ.	2,6
6. Ежедневный мониторинг производительности и отказоустойчивости СИСТЕМЫ. Разработка и предоставление ЗАКАЗЧИКУ плана текущих мероприятий по оптимизации работы СИСТЕМЫ (в случае необходимости с выездом на место установки СИСТЕМЫ специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ**): 6.1. Обеспечение установки и настройки ЗАКАЗЧИКОМ средств мониторинга за функционированием операционной системы и СУБД Oracle; 6.2. Обеспечение проведения ЗАКАЗЧИКОМ обновления версий операционной системы и СУБД Oracle до рекомендованных версий с целью получения оперативного и качественно сопровождения от поставщиков аппаратного комплекса и СУБД Oracle; 6.3. Ежедневный анализ статистической информации о загрузке АПК ЗАКАЗЧИКА на основе данных дистанционного мониторинга текущей производительности и отказоустойчивости СИСТЕМЫ. В случае выявления каких-либо проблем, связанных со снижением (или риском снижения) производительности или отказоустойчивости СИСТЕМЫ, ЗАКАЗЧИК получает пошаговый план необходимых мероприятий: - по изменению настроек конфигурации базы данных и операционной системы для повышения производительности СИСТЕМЫ; - по оптимизации работы СИСТЕМЫ и "тонкой" настройке функциональных модулей с целью повышения их производительности. 6.4. Обеспечение разработки регламентов и процедур контроля backup-а данных СИСТЕМЫ и процедур их экстренного восстановления, в том числе, путем создания резервного сервера базы данных. 6.5. Экспертный прогноз изменения производительности СИСТЕМЫ и рекомендации по изменению аппаратного комплекса для обеспечения требуемых показателей нагрузки с учетом развития бизнеса ЗАКАЗЧИКА. 6.6. Рекомендации по оптимизации программного кода, созданного специалистами ИТ-службы ЗАКАЗЧИКА, с целью повышения производительности СИСТЕМЫ.	7,9
7. Ежеквартальный (однократный) технический аудит аппаратно-программного комплекса ЗАКАЗЧИКА в месте его установки с выездом специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ к ЗАКАЗЧИКУ. По окончании технического аудита ЗАКАЗЧИК получает от ИСПОЛНИТЕЛЯ официальный отчет, включающий:	29,9 <i>(оплачивается один раз в квартал)</i>

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ данные о текущем техническом состоянии аппаратно-программного комплекса ЗАКАЗЧИКА, ▪ данные о результатах проверки выполнения рекомендаций, выданных в рамках предыдущих работ по мониторингу и аудиту АПК ЗАКАЗЧИКА, ▪ перечень потенциальных технологических рисков и практические рекомендации по их минимизации до уровня, приемлемого для ЗАКАЗЧИКА. | |
|---|--|

Услуги представляются исключительно для головного офиса ЗАКАЗЧИКА и распространяются только на основной выпуск СИСТЕМЫ, используемый ЗАКАЗЧИКОМ в централизованном режиме для обслуживания как головного офиса, так и всех своих филиалов.

При наличии филиалов, работающих на единой централизованной базе данных СИСТЕМЫ, установленной в авторизованном месте установки, стоимость выбранного ЗАКАЗЧИКОМ набора Услуг увеличивается на 10% за каждый филиал, при этом общая продолжительность работы Горячей линии для ЗАКАЗЧИКА увеличивается на 15% от базового времени, указанного в выбранном консультационном плане.

Для филиалов, работающих на отдельных копиях СИСТЕМЫ, стоимость выбранного ЗАКАЗЧИКОМ набора Услуг определяется по таблице выше как для самостоятельного авторизованного места установки.

***** В случае превышения ограничения по объему консультаций, оплата дополнительных консультаций проводится по тарифу, предусмотренному для Услуг Пакета №4 "Экстренный Вызов".

****** В случае выезда специалистов ИСПОЛНИТЕЛЯ на территорию ЗАКАЗЧИКА, командировочные расходы оплачиваются дополнительно.

Дополнительные условия

1. Все цены приведены без учета НДС. НДС исчисляется и оплачивается в соответствии с действующим законодательством РФ.
2. 1 у.е. = 39,9 руб.
3. ЗАКАЗЧИК вправе заказать ИСПОЛНИТЕЛЮ любой согласованный сторонами набор дополнительных услуг по сопровождению, не входящих в вышеуказанные перечни, на условиях отдельного Соглашения об услугах.
4. Услуги по сопровождению оказываются Заказчику при наличии действующего соглашения на периодическую лицензию для СИСТЕМЫ.