

## **Программный комплекс «Горизонт» Техническая поддержка и техническое обслуживание**

### **1 Общая информация**

ООО «ГА диспетчерские системы» оказывает техническую поддержку по вопросам эксплуатации и применения программного комплекса «Горизонт», а также осуществляет техническое обслуживание на местах базового программного обеспечения систем диспетчерского управления на базе ПК «Горизонт», PSI Gas management и ПСИгаз.

Гарантийная бесплатная техническая поддержка оказывается в соответствии с лицензионным соглашением, как правило в течение 1 года с момента регистрации лицензии. Возможно расширение сроков техподдержки на договорной основе. В техническую поддержку возможно обратиться с помощью электронной почты, по телефону, а также при очной встрече (если это оговорено договором).

Техническое обслуживание осуществляется на основе заключенных договоров. Техническое обслуживание проводится, как правило, по месту установки вычислительной системы пользователя или путем удаленного подключения к системе.

### **2 Услуги по технической поддержке**

В настоящем документе приведены общие сведения по типовому варианту организации технической поддержки. Для каждой продажи лицензии на ПК «Горизонт» договором может оговариваться особый порядок оказания технической поддержки. Если не оговорено особо, техническая поддержка оказывается по вопросам эксплуатации именно базового программного обеспечения ПК «Горизонт». Поддержка общих вопросов применения системы автоматизации, эксплуатации настроек прикладного программного обеспечения, информационных обменов, других аспектов эксплуатации конкретной системы на базе ПК «Горизонт» осуществляется только в случаях, оговоренных договорами на техническую поддержку.

В рамках технической поддержки (ПО) могут оказываться следующие услуги:

- Консультирование по работе с ПК «Горизонт», не связанное с решением дополнительных задач, установкой дополнительных модулей и модификацией программного кода.
- Консультирование по вопросам установки ПК «Горизонт» на оборудование Заказчика.
- Консультирование по конфигурированию (настройке) ПК «Горизонт».
- Уведомление о планах выпуска и о выходе новых версий программного обеспечения, сервисных пакетах, сроках окончания поддержки и др.
- Разрешение инцидентов и проблем, работа по запросам касательно функциональности приобретенного программного обеспечения, включая выпуск сервисных пакетов исправлений, их установку, базовую настройку и эксплуатацию. Любое ПО, поставляемое в рамках сопровождения, включая любые обновления и дополнения считаются частью приобретенного ПО ПК «Горизонт».
- Предоставление новых версий документации на ПО.
- Консультации по подбору программных и аппаратных средств перед установкой ПО.
- Приоритетный выпуск исправлений, в случае обнаружения критических ошибок ПО.
- Восстановление утерянного или поврежденного экземпляра ПО.

Поддержка оказывается по телефону или по электронной почте, если не оговорено особо, то в рабочие дни с 9.00 до 17.00 московского времени. Поддержка для пользователей в других часовых поясах оговаривается дополнительно. Время начала обработки поступившего критического запроса не позднее 60 минут, с момента поступления, по остальным запросам в течение рабочего дня.

Определение критичности ошибки в программной платформе производится, как правило, за 1-2 дня. При необходимости дополнительного моделирования срок увеличивается с соответствующим уведомлением по почте. О результатах сообщается по почте, по телефону.

Выезд специалиста на объект производится на договорной основе.

Техническую поддержку оказывают специалисты сервисного отдела ООО «ГА Диспетчерские системы».

### **3 Техническое обслуживание**

ООО «ГА диспетчерские системы» на договорной основе осуществляет техническое обслуживание базового программного обеспечения «Горизонт» в составе эксплуатируемых систем автоматизации диспетчерского управления. Объем технического обслуживания (ТО) определяется договорами. Как правило, в объем ТО включается собственно базовое программное обеспечение «Горизонт», может также включаться прикладное программное обеспечение, системное программное обеспечение, коммуникационные настройки.

Никаких специфических требований для обслуживания поставляемого ПО не предъявляется. Обслуживание проводит специалист ООО «ГА диспетчерские системы», как правило, на объекте в месте установки программного обеспечения.

Работы поводит отдел сервиса Общества, при необходимости привлекаются другие специалисты. Также практикуется совместная работа по обслуживанию с партнерами Общества, при наличии соответствующей квалификации партнеров.

Требования к обслуживанию проекта описываются системным интегратором в эксплуатационной документации проекта.

Как правило, в рамках технического обслуживания выполняются:

- Диагностика состояния и работоспособности программного обеспечения, в том числе тестовый прогон ПО с целью воссоздания ситуации на объекте, сбор и анализ лог-файлов, получение и обработка запросов от пользователей, устранение проблем в случае выявления, поддержка решения по резервированию и синхронизации систем.
- Восстановление работоспособности системы после сбоев.
- Установка обновлений базового программного обеспечения (при решении договорных вопросов).
- Диагностика состояния и работоспособности системного программного обеспечения (операционных систем, баз данных), с которым взаимодействует ПК «Горизонт».
- Установка обновлений системного программного обеспечения (при решении договорных вопросов), в том числе установка важных обновлений для системы безопасности операционных систем, прошедших тестирование на совместимость с программным обеспечением ПК «Горизонт».
- Диагностика, настройка и оптимизация работы дисковых массивов и систем хранения, обновление прошивок микропрограммного обеспечения, рекомендованных производителем.
- Диагностика состояния и работоспособности средств вычислительной техники, на которых эксплуатируется программное обеспечение.
- Диагностика каналов связи, в том числе с системами локальной автоматики и другими вычислительными комплексами.
- Корректировка настроек информационных обменов.
- Актуализация мнемосхем, макросов и элементов визуализации по итогам изменения состояния объекта автоматизации (при наличии договорных обязательств по данному вопросу).
- Другие работы, предусмотренные договором.

## **4 Обновление версий программного обеспечения**

Обновление версий программного обеспечения производится:

- 1) В рамках соответствующих договоров на обновление и расширение лицензий на программное обеспечение.
- 2) В рамках Технической поддержки (в течение гарантийного периода, а также по договорам).
- 3) В рамках Технической обслуживания (для случаев, оговоренных договорами).

В рамках Технической поддержки (а также Технического обслуживания), без дополнительного договора, переход на новый релиз той же версии (UPDATE) программного обеспечения осуществляется бесплатно.

Обновление версии программного обеспечения, а также расширение лицензии на программное обеспечение осуществляется по договорам, в рамках прайс-листа ООО «ГА диспетчерские системы».

## **5 Консультативная поддержка**

ООО «ГА диспетчерские системы» оказывает консультационные услуги относительно типовых решений, выбора оптимальной архитектуры и лицензионной политики и другим вопросам применения ПК «Горизонт», а также участвует в проектах по внедрению собственных решений на различных фазах проекта (консалтинг, разработка или экспертиза прикладного ПО, пуско-наладка и др.).

Указанные работы проводятся на основании соответствующих договоров. Консультации по типовым решениям и выбору оптимальной структуры ПО и лицензионной политики, а также консультации по выбору программно-технических средств для установки и использования ПК «Горизонт» проводятся в рамках маркетинговых мероприятий и предпродажной подготовки.

## **6 Запрос цены**

Стоимость договоров технической поддержки и технического обслуживания, равно как и стоимость обновления и расширения лицензий на программное обеспечение, должна быть запрошена у ООО «ГА диспетчерские системы». Стоимость и условия поддержки и обслуживания выдаются заказчику в формате технико-коммерческого предложения.