

## Регламент предоставления сервисов ООО «Открытые технологии»

г. Москва	"УТВЕРЖДАЮ" Генеральный директор ООО "Открытые Технологии"  _____ (В.К. Мязотс)  "29" апреля 2016 года
-----------	--

Настоящий Регламент определяет условия и порядок предоставления Исполнителем (ООО «Открытые Технологии») Сервисов в составе Услуг или предоставления гарантийной поддержки Продуктов (далее - Регламент). Настоящий Регламент не является публичной офертой и действует в составе Договора (договора, публичной оферты, лицензионного соглашения, спецификации, технического задания), которые прямо ссылаются на настоящий Регламент.

Настоящий Регламент утверждается приказом Генерального директора ООО «Открытые технологии» (в дальнейшем — «Исполнителя») и публикуются на сайте Исполнителя в сети Интернет по адресу <http://www.opentechnology.ru/services/termservice>

Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в настоящий Регламент с предварительным уведомлением Заказчика минимум за 10 (Десять) дней путем публикации Порядка на Сайте <http://www.opentechnology.ru/services/termservice> и оповещении об изменении Регламента через «Кабинет клиента».

### 1. Термины и определения

- 1.1. Заказчик — сторона по Договору (заказчик, лицензиат, сублицензиат, пользователь, клиент), являющаяся, в соответствии с Договором, пользователем Сервисов Исполнителя, определенных настоящим Регламентом.
- 1.2. Продукт (поддерживаемый продукт) — программный продукт, техническая поддержка которого осуществляется Исполнителем.
- 1.3. Одна инсталляция продукта — один экземпляр набора исполняемых файлов Продукта (дистрибутив), размещенный в папке веб-сервера на технической площадке Заказчика, и один набор таблиц базы данных продукта, размещенный в СУБД на технической площадке Заказчика.
- 1.4. Перемещение инсталляции продукта — перенос исполняемых файлов продукта и базы данных, используемых данной инсталляцией продукта, на новую техническую площадку, с прекращением обслуживания и удалением старой инсталляции. Перемещение без удаления старой инсталляции считается новой инсталляцией.
- 1.5. Техническая площадка — программно-аппаратный комплекс, предназначенный для установки поддерживаемого продукта и соответствующий системным требованиям продукта. Представляет собой физический или виртуальный сервер, подключенный к

компьютерной сети, на который установлена поддерживаемая продуктом операционная система и необходимое для его функционирования серверное окружение.

- 1.6. Рекомендуемые системные требования — набор минимальных аппаратных и программных характеристик, перечня системного ПО и серверного окружения, а так же запущенных служб, настроек и других технических характеристик технической площадки, при соблюдении которых Исполнитель гарантирует её совместимость с поддерживаемым продуктом и осуществляет установку, обслуживание и техническую поддержку. Исполнитель предоставляет Заказчику рекомендованные системные требования по его запросу.
- 1.7. Каналы консультирования — допустимые способы взаимодействия представителя Заказчика со службой технической поддержки Исполнителя. Исполнитель принимает обращения Заказчика только по каналам консультирования, предусмотренным выбранным Заказчиком тарифным планом. Тарифный план или спецификация Продукта могут предусматривать каналы консультирования.
- 1.8. Каналы администрирования — допустимые каналы подключения специалистов Исполнителя к обслуживаемому продукту и технической площадке. Работа специалистов Исполнителя с использованием не предусмотренных выбранным Заказчиком тарифным планом каналов администрирования выходит за рамки базовой технической поддержки. В случае отсутствия возможности или отказа Заказчика предоставлять Исполнителю доступ к каналу администрирования, вместо оказания услуг, требующих этого канала, Исполнитель предоставляет Заказчику рекомендации по самостоятельной настройке. Тарифный план или спецификация Продукта могут предусматривать один или несколько из перечисленных каналов администрирования.
- 1.9. Кабинет клиента — раздел на сайте Исполнителя, предназначенный для взаимодействия представителя Заказчика со специалистами Исполнителя:  
<http://www.opentechnology.ru/cp>, <http://moodle.opentechnology.ru> и <https://clients.opentechnology.ru>
- 1.10. Нормо-час — условная единица, в которой измеряется объем оказанных в рамках расширенной технической поддержки услуг. Если не указано иное, 1 нормо-час соответствует 1 астрономическому часу рабочего времени специалиста Исполнителя.
- 1.11. Оплаченные нормо-часы — нормо-часы, фактически-оплаченные Заказчиком по тарифам расширенной технической поддержки. Оплаченные нормо-часы во всех случаях расходуются первыми.
- 1.12. Бонусные нормо-часы — нормо-часы, начисленные Исполнителем без оплаты Заказчиком счета на расширенную техническую поддержку. Например, в составе гарантийной поддержки на программный продукт, в рамках маркетинговых акций, либо в качестве поощрений или компенсаций в ходе оказания других услуг, либо в рамках тарифных планов базовой технической поддержки, предусматривающих начисление нормо-часов. Бонусные нормо-часы во всех случаях расходуются после оплаченных. Бонусные нормо-часы могут быть израсходованы только на исполнение заявок в рамках расширенной технической поддержки и не могут быть конвертированы в другие услуги или денежные средства, в том числе ни при каких условиях невозможно полу-

чение Заказчиком денежных средств в счет неизрасходованных бонусных нормочасов.

- 1.13. Представитель Заказчика (контактное лица Заказчика) — лицо, надлежащим образом уполномоченное Заказчиком представлять интересы Заказчика по всем техническим и организационным вопросам в рамках получения услуг.
- 1.14. Обращение (заявка) представителя Заказчика — вопрос или техническое поручение представителя Заказчика, обработка которого предусмотрена Сервисом. Письменные заявки с перепиской по ним отображаются в кабинете клиента.
- 1.15. Сервис — комплекс мероприятий, проводимых Исполнителем с целью оказания Услуг Заказчику или предоставления гарантийной поддержки Продукта. Услуга или гарантийная поддержка включают закрытый перечень Сервисов, определяемый в соглашении с клиентом (договоре, тарифном плане, спецификации, техническом задании и др., далее Договор). Настоящий Регламент описывает стандартные Сервисы Исполнителя, порядок их предоставления, регламенты взаимодействия Исполнителя и Заказчика при предоставлении Сервисов. Сервис является составной частью Услуги или гарантийного обслуживания продукта и может предоставляться только в их составе.
- 1.16. Опции сервиса — набор параметров предоставления Сервиса, задаваемых Договором.
- 1.17. Тарифный план (тариф) — стоимость и характеристики Услуги, предоставляемой Исполнителем Заказчику. Тариф определяет состав Сервисов и их опций, включенных в Услугу. Перечень действующих Тарифов опубликован на сайте Исполнителя <http://www.opentechnology.ru/services/termsofservice>
- 1.18. Рабочие дни – дни с понедельника по пятницу, за исключением общегосударственных праздничных дней с 10:00 до 18:00 по МСК. Отсчет сроков при оказании Услуг начинается с первого рабочего дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса от Заказчика.
- 1.19. Самостоятельная установка — комплекс мероприятий, по развертыванию, обновлению и техническому обслуживанию Продуктов, проведенных Заказчиком собственными силами. К проведению данных мероприятий могут быть допущены только специалисты, сертифицированные разработчиком Продукта или его уполномоченным представителем на проведение данного типа мероприятий. В противном случае Исполнитель вправе отказать в консультировании (гарантийном обслуживании, обработке Обращений) по данной Инсталляции продукта, либо предложить исполнить Заявку в рамках Сервиса Расширенной технической поддержки.
- 1.20. Аттестованная инсталляция продукта - инсталляция продукта, в отношении которой проводилось Самостоятельная установка, но при подключении сервиса Удаленное администрирование, Исполнитель счел техническое состояние данной инсталляции продукта удовлетворительным и оказывает для неё Сервисы без ограничений, предусмотренных в случае Самостоятельной установки. Об аттестации инсталляции продукта Исполнитель сообщает через Кабинет клиента.

## **2. Представители и контактные лица**

- 2.1. Для предоставления Сервисов в соответствии с настоящим Регламентом, Заказчик обязан назначить своего Представителя (Контактное лицо) и письменно оповестить об этом Исполнителя, сообщив ФИО, адрес электронной почты и мобильный телефон Представителя Заказчика.
- 2.2. Обращения в техническую поддержку Исполнителя принимаются только от уполномоченного Представителя Заказчика.
- 2.3. Все действия, обращения, заявки, запросы и поручения Представителя считаются действиями самого Заказчика.
- 2.4. Представитель Заказчика получает реквизиты доступа к клиентскому portalу Исполнителя и обязан соблюдать их конфиденциальность, а в случае угрозы получения их другим лицом незамедлительно сменить пароль. Все поручения и вопросы, поступающие Исполнителю через клиентский портал с использованием реквизитов доступа данного представителя, считаются переданными лично данным представителем.
- 2.5. Заказчик гарантирует, что назначенный Представитель обладает компетенциями уверенного пользователя персонального компьютера, офисных пакетов и сети Интернет; обладает навыками работы с файловыми архивами, форматированным текстом, электронной почтой, файлами, папками и графическими изображениями.
- 2.6. Представитель Заказчика обязан получать сообщения, направляемые ему Исполнителем через Кабинет клиента. Все электронные сообщения и материалы, направляемые Исполнителем Заказчику, направляются через Кабинет клиента.
- 2.7. Смена Представителя Заказчика производится в порядке, установленном Договором.

## **3. Порядок подключения и отключения Услуг**

- 3.1. Заказчик для подключения любого из Сервисов обязан предоставить Исполнителю информацию об ответственных лицах со стороны Заказчика в составе, определенном Договором.
- 3.2. Исполнитель предоставляет Представителю Заказчика доступ к Кабинету Клиента или другому каналу взаимодействия, предусмотренному данной Услугой. Предоставление Сервисов для каждой инсталляции продукта начинается с заявки на подключение, направляемой Исполнителем Заказчику через кабинет клиента. Заявка содержит перечень технических и организационных шагов Заказчика, необходимых для включения Сервисов, а так же перечень реквизитов доступа к каналам администрирования, информации и других ресурсов, необходимых для подключения Сервисов, установки и первоначальной настройки Продукта. По запросу Заказчика, Исполнитель предоставляет перечень рекомендуемых системных требований.
- 3.3. Момент отправки Исполнителем заявки на подключение считается датой фактического начала предоставления Сервиса, с которого отсчитывается срок оказания Услуги или предоставления гарантийной поддержки.
- 3.4. В процессе подключения Сервиса, до начала его предоставления, Представитель Заказчика по запросу Исполнителя, обязан сообщить Исполнителю данные, необходи-

мые для идентификации Инсталляции продукта, для которой подключается Услуга: серийный номер, доменное имя и IP-адресс.

- 3.5. Все сервисы предоставляются только в период действия Услуги или предоставления гарантийной поддержки, в составе которой они были предоставлены. Предоставление Сервиса прекращается в момент прекращения оказания Услуги или истечения периода предоставления гарантийной поддержки, в составе которых он предоставлялся. При этом прекращается прием новых обращений и обработка старых обращения Представителя Заказчика по данному Сервису.

#### **4. Сервис «Консультационная техническая поддержка»**

- 4.1. Сервис консультационной технической поддержки представляет собой консультирование Представителя Заказчика специалистами Исполнителя по вопросам функционирования и настройки Инсталляции Продукта, установленной Исполнителем или Самостоятельно установленной сертифицированным специалистом Заказчика.
- 4.2. Данный сервис оказывается в форме обработки Обращений Представителя Заказчика, переданных Исполнителю по предусмотренным Услугой Каналам консультирования. Услуги, при этом прекращается прием новых обращений и обработка старых обращения Представителя Заказчика.
- 4.3. Если в Договоре не указано иное, в единицу Услуги или гарантийную поддержку одного Продукта включено оказание данного сервиса только для одного Представителя Заказчика только по одной Инсталляции продукта. С возможностью не более одного Перемещения инсталляции продукта в год.
- 4.4. Опции сервиса:
- 4.4.1. Продукт, по которому предоставляется сервис.
- 4.4.2. Максимальное количество новых обращений в месяц 10 (Десять) обращений в месяц, если Договором не предусмотрено иное.
- 4.4.3. Допустимые каналы консультирования. Обращения принимаются только от Представителя Заказчика. В составе Услуги могут предоставляться все или некоторые из перечисленных каналов консультирования:
- 4.4.3.1. Форум на сайте [moodle.opentechnology.ru](http://moodle.opentechnology.ru). Максимальный срок реагирования на обращение представителя Заказчика — 3 (Три) рабочих дня.
- 4.4.3.2. Электронная почта [helpdesk@opentechnology.ru](mailto:helpdesk@opentechnology.ru). Максимальный срок реагирования на обращение представителя Заказчика — 4 (Четыре) рабочих дня.
- 4.4.3.3. Кабинет клиента на сайте Исполнителя <http://www.opentechnology.ru/cp> и <https://clients.opentechnology.ru> Максимальный срок реагирования на обращение представителя Заказчика — 3 (Три) рабочих дня.
- 4.4.3.4. Телефон горячей линии технической поддержки +7 (499) 685-10-72. Звонки принимаются только от Представителя Заказчика по рабочим дням.

- 4.5. Все Обращения, предполагающие взаимодействие Исполнителя с Инсталляцией продукта, рассматриваются в рамках сервиса «Удаленное администрирование» и только если он входит в состав Услуги.
- 4.6. В целях подтверждения полномочий, Исполнитель имеет право потребовать подтвердить через личный кабинет заявку или поручение, поступившее по другим каналам связи.
- 4.7. Реагированием на Обращение в рамках данного Сервиса считается ответ на вопрос Заказчика, запрос необходимой дополнительной информации по заявке, сообщение о выполненном поручении, обоснованное уведомление о невозможности выполнить данное поручение, в том числе в рамках базовой технической поддержки или выбранного тарифного плана, сообщение с назначенным сроком выполнения поручения или ответа на вопрос, требующий дополнительного исследования.
- 4.8. Одним обращением представителя Заказчика считается новая заявка представителя Заказчика, направленная с использованием каналов консультирования и посвященная одной ситуации, вопросу или проблеме. Ответы представителя Заказчика на уточняющие вопросы Исполнителя отдельным обращением не считаются. Исполнитель вправе приостановить обработку обращений представителя Заказчика до наступления следующего календарного месяца, если количество обращений превысит максимальное количество обращений за календарный месяц или у Исполнителя возникнут подозрения в недобросовестном использовании Сервиса: использовании каналов консультирования одновременно несколькими представителями Заказчика по одной и той же инсталляции продукта, недостаточной технической компетентности представителя Заказчика, направлении вопросов по нескольким инсталляциям продукта в рамках одной оплаченной инсталляции.
- 4.9. Исполнитель вправе считать новым обращением дополнительные вопросы или описание ситуаций, не имеющих прямой связи с исходным обращением.
- 4.10. В случае, если предмет обращения находится за пределами сферы ответственности Исполнителя, например, в каналах связи, аппаратном обеспечении, технической площадке, администрируемой силами Заказчика, стороннем программном обеспечении, используемом Заказчиком, Исполнитель сообщает Заказчику о предполагаемом источнике проблемы и прекращает работу над заявкой.
- 4.11. В случае, если источником проблемы является программная ошибка в поддерживаемом продукте, Исполнитель действует в зависимости от уровня ошибки: критической ошибкой считается ошибка, в результате которой использование продукта по назначению становится полностью невозможным, такие ошибки Исполнитель устраняет своими силами и предоставляет Заказчику обновление (заплатку); некритической ошибкой считается ошибка, затрагивающая какой-то аспект работоспособности продукта, либо ухудшающая его характеристики, но с сохранением объективной работоспособности всех основных заявленных функций продукта (независимо от того, считает ли Заказчик данную функцию критичной лично для себя), о таких ошибках Исполнитель сообщает разработчикам соответствующей подсистемы; незначительной ошибкой считается ошибка во второстепенной функции продукта или аспект функционирования продукта, вызывающий неудобства, но не препятствующий применению продукта по

основному назначению, такие ошибки Исполнитель обрабатывает по своему усмотрению.

- 4.12. Решение технических проблем, вызванных действиями лиц, не являющихся сотрудниками Исполнителя, которые были наделены Заказчиком полномочиями настройки и администрирования продукта и/или правами доступа к площадке, на которой размещен продукт, а также в случае, если представитель Заказчика не обладает предусмотренными разделом «Представители и контактные лица» компетенциями, выполняется в рамках услуг расширенной технической поддержки.
- 4.13. Никакая информация или советы, даваемые Исполнителем (ответственным должностным лицом Исполнителя), не могут рассматриваться как гарантии, поскольку являются консультациями, но не техническим способом обеспечения предоставления Услуги.

## **5. Сервис «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление»**

- 5.1. Сервис «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление»
- 5.2. Сервис удаленного администрирования включает в себя установку, обновление, поддержание работоспособности и настройку поддерживаемого продукта в соответствии с пожеланиями Заказчика силами Исполнителя. Данный сервис не включает в себя работы, требующие программирования, ввода или редактирования контента Заказчика.
- 5.3. Взаимодействие с Представителем Заказчика в рамках данного сервиса происходит посредством и по регламентам сервиса «Консультационная техническая поддержка». Сервис «Удаленное администрирование» не может оказываться отдельно от сервиса «Консультационная техническая поддержка» (обратное — неверно: сервис «Консультационная техническая поддержка» может оказываться отдельно от других сервисов).
- 5.4. Если в Договоре не указано иное, в единицу Услуги или гарантийную поддержку Продукта включено оказание данного сервиса только для одного Представителя Заказчика только по одной Инсталляции продукта. С возможностью не более одного Перемещения инсталляции продукта в год.
- 5.5. Техническая площадка соответствующего типа является необходимым ресурсом для предоставления данного сервиса. Предоставление сервиса начинается только после получения Исполнителем доступа к технической площадке в соответствии с заданным в Договоре типом.
- 5.6. Опции сервиса:
- 5.6.1. Продукт, по которому предоставляется сервис.
- 5.6.2. Тип технической площадки, для которой предоставляется сервис (один из перечисленных вариантов):
- 5.6.2.1. Типовая техническая площадка на базе Ubuntu Server 12.04 LTS 64 bit. Площадка может использоваться только для размещения Инсталляций продуктов, удаленное администрирование которых осуществляет Исполнитель и не

должна содержать другие продукты. Площадка должна иметь неограниченный доступ к ресурсам Интернет. Площадка должна быть доступна Исполнителю по протоколу ssh (порт 22) с уровнем доступа root посредством сети Интернет. Площадка должна быть доступна пользователям по протоколам http (порт 80) и https (порт 443). В период предоставления сервиса, только сотрудники Исполнителя могут проводить работы на технической площадке, а сотрудники и другие подрядчики Заказчика не должны вмешиваться в работу технической площадки без предварительного согласования с Исполнителем. За исключением работ, связанных с аппаратными средствами и каналами связи, которые находятся в зоне ответственности Заказчика.

Если площадка предоставляется без предустановленной операционной системы Ubuntu Server 12.04 TLS 64 bit, Исполнитель сам выполняет установку операционной системы, для чего требуется содействие Заказчика, в виде предоставления временного удаленного доступа к графическому терминалу (KVM-IP по протоколу VNC или RDP) и др.

Для лучшего разграничения зон ответственности, рекомендуется выделять для технической площадки виртуальный выделенный сервер, в этом случае разграничение зон ответственности Исполнителя и Заказчика происходит по границам этого виртуального выделенного сервера.

Минимальный объем системных ресурсов, которые должны быть выделены Заказчиком для технической площадки: 1 ГБ ОЗУ, 1 вычислительное ядро уровня Intel Core i3, 20 ГБ жесткий диск. При увеличении объема учебных материалов или увеличения нагрузки, рекомендуется увеличить объем системных ресурсов.

- 5.6.2.2. Нестандартная техническая площадка — это техническая площадка, характеристики которой отличаются от перечисленных характеристик. Удаленное администрирование таких площадок и Инсталляций продуктов, размещенных на них, осуществляется только по предварительному согласованию и только в рамках Услуг, предусматривающих работу с нестандартной технической площадкой.

По предварительному согласованию, устанавливается разграничение зон ответственности нестандартной технической площадки между Заказчиком и Исполнителем. В случае, если источник технической проблемы или Обращения находится вне зоны ответственности Исполнителя, Исполнитель сообщает об этом и прекращает обработку Обращения. При этом Услуга считается оказанной надлежащим образом.

- 5.6.2.3. Собственная техническая площадка Исполнителя предоставляется Исполнителем в рамках сервиса «Предоставление в пользование программного продукта, развёрнутого на площадке Исполнителя». Исполнитель самостоятельно осуществляет создание, ввод в эксплуатацию и обслуживание собственной технической площадки. Участия Заказчика не требуется.

- 5.7. В случае, если источник технической проблемы или предмет Обращения находится вне зоны ответственности Исполнителя, недостижим для Исполнителя из-за позиции Заказчика, Исполнитель сообщает об этом и прекращает обработку Обращения. При этом Услуга считается оказанной надлежащим образом.

## **6. Сервис «Предоставление дистрибутива и обновлений»**

- 6.1. Сервис предоставления дистрибутива и обновлений программного продукта позволяет Представителю Заказчика скачать дистрибутив Продукта на сайте Исполнителя для Самостоятельной установки. Доступ для загрузки дистрибутива предоставляется Представителю Заказчика в момент подключения услуги.
- 6.2. Загрузка дистрибутива означает согласие с лицензионным соглашением, на основе которого распространяется он или его составные части.
- 6.3. Опции сервиса:
  - 6.3.1. Продукт, по которому предоставляется сервис.
  - 6.3.2. Лицензия, на основе которой распространяется Продукт (если не указано иное — международная лицензия GNU GPL).

## **7. Сервис «Предоставление в пользование программного продукта, развёрнутого на площадке Исполнителя»**

- 7.1. Сервис предоставления в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя представляется посредством выделения ресурсов на собственной технической площадке Исполнителя, размещения там Инсталляции программного продукта и предоставления Заказчику доступа к данной инсталляции посредством сети Интернет.
- 7.2. В момент прекращения оказания Сервиса прекращается доступ Заказчика и других пользователей к данной инсталляции. Исполнитель сохраняет материалы (базы данных, списки пользователей, оценки, загруженные учебные материалы) до 30 (Тридцати) календарных дней с момента прекращения предоставления сервиса.
- 7.3. Если в Договоре не указано иного, в единицу Услуги или в составе гарантийной поддержки одного экземпляра Продукта включено оказание данного сервиса только по одной Инсталляции продукта.
- 7.4. Контент (базы данных и материалы), созданные Заказчиком при использовании данного сервиса принадлежат Заказчику. Заказчик вправе получить свой контент в формате, пригодном для развёртывания копии Инсталляции продукта в период, до 30 (тридцати) календарных дней с момента прекращения предоставления сервиса. В то же время, из этого не вытекает обязанность Исполнителя предоставлять Заказчику дистрибутив Продукта или содействовать развёртыванию копии Инсталляции продукта на площадке Заказчика, если данная обязанность прямо не вытекает из состава приобретенных Заказчиком Услуг Исполнителя.
- 7.5. Обработка обращений Заказчика за получением копий контента производится по регламентам сервиса «Консультационная техническая поддержка». Контент предоставляется в виде ссылки на загрузку архива по сети Интернет или, за дополнительную плату, на материальном носителе. В случае обращения Заказчика за получением копии баз данных и материалов Заказчика чаще 1 (Одного) раза в месяц, Исполнитель вправе взимать плату за предоставление контента или учитывать его в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка» в пределах 1-го нормо-часа за создание и отправку одной копии.

- 7.6. Принятие к размещению и/или согласование Исполнителем какого-либо контента и/или каких-либо изменений в контенте ни при каких обстоятельствах не означает подтверждение Исполнителем права Заказчика и/или предоставление Исполнителем Заказчику права на какое-либо использование в таком контенте объектов исключительных прав третьих лиц. Всю ответственность за такое использование и любые последствия такого использования Заказчик несет самостоятельно.
- 7.7. Заказчик несет всю ответственность за соблюдение всех требований законодательства, в том числе законодательства о рекламе, о защите авторских и смежных прав, об охране товарных знаков и знаков обслуживания, но не ограничиваясь перечисленным, включая полную ответственность за содержание и форму контента, на которые Заказчик устанавливает (может установить) переадресующую гиперссылку с контента, иные действия, осуществляемые им в качестве рекламодателя и/или рекламопроизводителя.
- 7.8. Заказчик обязуется своими силами и за свой счет разрешать все споры и урегулировать все претензии и иски третьих лиц, предписания и требования уполномоченных государственных и муниципальных исполнительных органов власти, поступившие как в адрес Заказчика, так и в адрес Исполнителя в связи с размещением и/или иным использованием контента с использованием данного сервиса и /или материалов, на которые ссылается контент, а также возместить все убытки и расходы, понесенные Исполнителем в связи с такими претензиями.
- 7.9. Заказчик может использовать программное обеспечение только в пределах тех прав и теми способами, которые предусмотрены Договором. Право использования программного обеспечения, прямо не указанное в Договоре, не считается предоставленным Заказчику.
- 7.10. В течение срока предоставления сервиса, Исполнитель предпримет все усилия для устранения технических сбоев и ошибок, в случае их возникновения при использовании Заказчиком программного обеспечения. При этом Исполнитель не гарантирует полного отсутствия технических ошибок и сбоев по причинам, вызванным неисправностью оборудования, ошибками разработчиков программного обеспечения.
- 7.11. В случае если технический сбой или программная ошибка, входящие в компетенцию Исполнителя, предусмотренную Договором, делают полностью невозможным пользование программным обеспечением более чем на 5 (Пять) минут с момента уведомления Исполнителя, по письменному требованию Заказчика ему может быть возвращена абонентская плата за пользование Услугами за период невозможности пользования данными Услугами, но не более, чем за 60 (Шестьдесят) календарных дней. В остальных случаях время реакции Исполнителя на сообщение о техническом сбое или ошибке определяется выбранным тарифным планом. Если возможность пользования Услугами сохраняется, а программная ошибка не может быть устранена оперативно, Исполнитель сообщает Заказчику планируемое время устранения ошибки и, по запросу Заказчика, рекомендует ему альтернативный сценарий решения его задачи на время устранения ошибки.
- 7.12. Исполнитель не несет ответственности за невозможность пользования программным обеспечением, если она вызвана факторами, не входящими в его компетенцию, определенную Договором, в т. ч. качеством линий связи Заказчика и его провайдера, программным обеспечением, установленным на компьютерном оборудовании Заказчи-

ка и конечных пользователей, программными продуктами третьих лиц, в т. ч. используемыми Заказчиком для подготовки контента, некомпетентными действиями Заказчика и конечных пользователей и др.

- 7.13. За исключением гарантий, прямо указанных в Договоре, Исполнитель не предоставляет никаких иных прямых или косвенных гарантий.
- 7.14. Стороны согласились, что в спорных ситуациях достаточным подтверждением количества и стоимости оказанных Услуг являются данные электронной статистики Исполнителя, доступные Заказчику в электронном виде через веб-интерфейс на сайтах Исполнителя или переданные Заказчику по электронной почте.
- 7.15. Опции сервиса:
- 7.15.1. Продукт, по которому предоставляется сервис.
- 7.15.2. Тип ограничения выделяемых ресурсов:
- 7.15.2.1. По пользовательским ресурсам. Данный тип ограничения означает, что ограничения задаются в ресурсах используемого Заказчиком приложения: количестве конкурентных (online за 10 минут) пользователей, объеме полезного пространства под материалы и пользовательские данные.
- 7.15.3. По системным ресурсам. Данный тип ограничения означает, что ограничения задаются в системных (аппаратных) ресурсах, потребляемых приложением: объеме оперативной памяти, количестве вычислительных ядер, объеме дискового пространства. При этом, следует учитывать ресурсы, потребляемые на системные нужды для функционирования приложения, серверного окружения и вспомогательных приложений. Так, полезный объем доступного пространства составляет не более 1/3 от системного объема дискового пространства.
- 7.15.4. Возможность установки дополнительных модулей и программных модификаций, как разработки Исполнителя, так и сторонней разработки.

## **8. Сервис «Расширенная техническая поддержка»**

- 8.1. Сервис расширенной технической поддержки предоставляется в форме исполнения поручений, переданных через Обращения Представителя Заказчика с учетом затраченного фактического времени специалистов Исполнителя в нормо-часах. Представитель Заказчика направляет заявки через кабинет клиента.
- 8.2. Исполнитель ведет баланс нормо-часов Заказчика в кабинете клиента, учитывая все пополнения и списания нормо-часов. Заказчик в любой момент может ознакомиться с данной информацией в электронном виде в кабинете клиента. Заявки исполняются при условии положительного остатка нормо-часов. При исчерпании нормо-часов оказание Сервиса расширенной технической поддержки, в том числе работа над всеми заявками Заказчика приостанавливается до пополнения остатка нормо-часов.
- 8.3. Заявки исполняются с учетом специализации Исполнителя на поддерживаемом продукте и технологиях LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP). Заявки, затрагивающие дру-

гие программные продукты и технологии, могут быть исполнены или отклонены на усмотрение Исполнителя.

- 8.4. Заявки, которые невозможно выполнить удаленно, с использованием распространенных протоколов связи и администрирования сети Интернет (email, skype, ssh, ftp, vnc, rdp, http, https, OpenVPN, pptp, ppoe) или требующие личного присутствия могут быть исполнены или отклонены на усмотрение Исполнителя. В случае их исполнения, помимо времени физического присутствия сотрудника Исполнителя на заданном объекте, учитывается время, потраченное им на дорогу. При нахождении объекта за пределами МКАД, по согласованию, могут быть учтены транспортные и командировочные расходы.
- 8.5. Обязанностью Заказчика является полная и правильная постановка задачи Исполнителю, предоставление достоверных и корректных исходных данных. Все особенности исполнения заявки, существенные для Заказчика, должны быть в явной форме отражены в заявке Заказчика. Если в соответствующей заявке не оговорены какие-либо требования Заказчика, то форма их реализации остается на усмотрение Исполнителя и не может являться причиной для отказа от приемки оказанных услуг.
- 8.6. Исполнитель обязуется согласовать с Заказчиком перечень результатов и общие требования к ним в рамках исполнения заявки. Согласование осуществляется через кабинет клиента. При этом, отсутствии возражений на предложенный Исполнителем вариант реализации или отдельных его пунктов считается одобрением данного варианта.
- 8.7. В срок не позднее трёх рабочих дней с момента подачи заявки Исполнитель обязан согласовать с Заказчиком срок исполнения заявки с учетом оценочной трудоемкости заявки и текущей загруженности специалистов. В случае несогласия, Заказчик может отозвать или изменить заявку, а также потребовать возратить неиспользованный остаток оплаченных нормо-часов.
- 8.8. Обращения, поступающие от всех Заказчиков исполняются в порядке общей очереди их поступления. При наличии возможности у Исполнителя и согласии Представителя Заказчика, Обращение может быть исполнено вне очереди по двойной ставке в нормо-часах.
- 8.9. Исполнитель передает результаты исполнения обращения и отчет о результатах Заказчику через кабинет клиента. Отчет включает перечень исполненных обращений или достигнутых промежуточных результатов и затраченное количество нормо-часов. В случае, если над обращением работает более одного специалиста или работа длится дольше одного рабочего дня, отчет предоставляется каждым задействованным специалистом в конце каждого дня их работы над обращением.
- 8.10. По согласованию с представителем Заказчика, оплаченные нормо-часы могут быть конвертированы в оплату других слуг Исполнителя по Договору, либо в оплату дополнительных расходов Исполнителя на исполнение обращения (транспортные расходы, курьерская доставка, оплата субподрядчиков, программных продуктов, услуг или материалов других поставщиков, необходимых для исполнения обращения), при этом Стороны подписывают отдельное Соглашение или обмениваются письмами с просьбой и согласием конвертировать оплаченные нормо-часы в оплату других Услуг. Стороны признают заявку на конвертацию нормо-часов, составленную Заказчиком в Каби-

нете Клиента и согласованную Исполнителем заменяющей подписание отдельного Соглашения или обмен письмами.

- 8.11. Исполнитель несет ответственность за соблюдение авторских и иных прав третьих лиц только в случае, если принятая заявка включала явно указанное требование разработки программного продукта с нуля силами Исполнителя. В остальных случаях Исполнитель имеет право использовать при исполнении заявки свободное программное обеспечение, распространяемое на условиях, совместимых с лицензией GNU GPL.
- 8.12. Если иное явно не оговорено в заявке, Исполнитель передает Заказчику разработанные по его заявкам программные продукты на условиях лицензии GNU GPL, сохраняя за собой право их использования и распространения на условиях лицензии GNU GPL.
- 8.13. При подаче заявки Заказчик может ограничить количество нормо-часов, используемых на исполнение данной заявки; в этом случае заявка обрабатывается либо до её выполнения, либо до достижения заданного лимита, после чего Заказчику передаются запрошенные в заявке окончательные или промежуточные результаты и/или отчет.
- 8.14. По запросу Заказчика, при наличии возможности, может быть проведена предварительная оценка объема работ, которая имеет справочный характер и не может расцениваться в качестве обязательства исполнения заявки в пределах указанных нормо-часов. По усмотрению Исполнителя, время, затраченное на такую оценку, может быть учтено в объеме выполненных работ.

## **9. Сервис «Работа с электронными материалами заказчика»**

- 9.1. Сервис по работе с электронными материалами заказчика предназначен для подготовки к размещению и размещения материалов Заказчика в системе дистанционного обучения, на сайте заказчика или, по согласованию, в ином программном продукте.
- 9.2. Данный сервис предоставляется по регламенту сервиса «Расширенная техническая поддержка» специалистами, обладающими компетенциями в области вёрстки HTML, графического дизайна, размещения материалов в среде дистанционного обучения, в системе управления сайтом или, по согласованию, в ином программном продукте.
- 9.3. Данный сервис не может использоваться в качестве замены сервиса расширенной технической поддержки, так как задействованные в нём специалисты не обладают компетенциями в области разработки программных продуктов и системного администрирования.

## **10. Сервис «Проведение тренинга-практикума по разработке и ведению курсов в СДО Русский MOODLE 3KL»**

- 10.1. Сервис проведения тренинга-практикума по разработке и ведению курсов в СДО Русский MOODLE 3KL предоставляется в форме консультирования в области применения системы дистанционного обучения в соответствии с программой консультирования. Условный объем трудозатрат консультируемого (представителя Заказчика) на освоение тренинга-практикума составляет 24 часа.
- 10.2. Если в Договоре не указано иного, в единицу Сервиса включено предоставление данного сервиса одному консультируемому. Общее количество консультируемых определяется Договором или заказом.

- 10.3. В целях предоставления сервиса, Исполнитель предоставляет представителю Заказчика доступ к необходимым материалам на сайте <http://moodle.opentechnology.ru> путем присвоения индивидуального логина или путем предоставления кода активации для самостоятельной регистрации и получения доступа к материалам
- 10.4. Дата открытия доступа к материалам является датой начала предоставления Сервиса.
- 10.5. Реализация курса методических консультаций производится посредством дистанционных технологий и включает в себя:
  - 10.5.1. Ознакомление консультируемого с материалами, подготовленных Исполнителем. выполнение консультируемым тренировочных заданий различных видов, подготовленных Исполнителем. индивидуальное рецензирование представителями Исполнителя (далее - консультантами) работ, выполненных консультируемым. При использовании тестовых технологий осуществляется автоматизированная проверка работ с предоставлением консультируемому информации об успешности прохождения тестов.
  - 10.5.2. Проектную деятельность: создание консультируемым различных элементов курсов в системе дистанционного обучения под руководством консультантов.
  - 10.5.3. Обсуждение проблем, связанных с освоением системы дистанционного обучения, в форумах, открытых на сайте <http://moodle.opentechnology.ru>.
- 10.6. Консультируемый занимается в рамках курса методических консультаций в соответствии с подготовленным Исполнителем тематическим планированием.
- 10.7. Работа с материалами, выполнение заданий проводятся консультируемым в индивидуальном темпе, согласованном с консультантами. Время на работу в рамках каждого блока, указанное в тематическом планировании, подготовленном Исполнителем, является примерным.
- 10.8. Участие в курсе методических консультаций считается для консультируемого завершенным после изучения материалов и выполнения заданий, предусмотренных тематическим планированием. Вместе с тем общее время работы консультируемого в курсе не может превышать 2 календарных месяцев со дня начала предоставления сервиса.
- 10.9. Предоставление сервиса считается завершенным после освоения консультируемым содержания курса и выполнения всех практических заданий, но не позднее, чем через 2 календарных месяца с момента предоставления сервиса.
- 10.10. Содержание курса:

Консультируемый осваивает в рамках курса методических консультаций следующие направления работы с системой дистанционного обучения:

  - 10.10.1. (6 часов) Особенности СДО Русский MOODLE 3KL как конструктора дистанционных курсов и как системы управления дистанционным образовательным процессом. Работа с пользователями (уровни доступа; добавление слушателей и преподавателей; создание групп; редактирование информации о пользователях). Форматы курса. Настройки курса. Главная страница курса. Назначение блоков, ра-

бота с ними пользователи на сайте, календарь, обмен сообщениями, HTML-блоки и др.). Работа с отчетами о деятельности (портфолио).

- 10.10.2. (18 часов) Основные элементы курса в СДО Русский MOODLE 3KL. Технические основы работы с глоссарием. Технические основы работы с ресурсами. Технические основы работы с заданием. Технические основы рецензирования работ студентов. Технические основы работы с уроком. Технические основы работы с темами. Технические основы работы с форумом. Технические основы работы с чатом.

## **11. Сервис «Разработка шаблона оформления для СДО Русский MOODLE 3KL в стиле предоставленного макета или образца»**

11.1. Сервис оказывается в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка» с фиксированной трудоемкостью 20 (Двадцать) нормо-часов.

11.2. Результатом предоставления данного сервиса является модуль шаблона оформления для СДО Русский Moodle 3KL. Данный модуль может быть установлен в указанную СДО, что приведёт к изменению графического оформления всей СДО и повлияет на следующие элементы: «шапка» сайта, «подвал» сайта, цвета и подложки элементов сайта, шрифты. Данный модуль не влияет на структуру и содержимое, компоновку и поведение главной страницы, курсов и других элементов СДО, а только изменяет их графическое оформление в предусмотренных архитектурой СДО пределах.

11.3. Порядок предоставления сервиса:

11.3.1. Сервис предоставляется при наличии на балансе Заказчика не менее 20 (Двадцати) нормо-часов расширенной технической поддержки.

11.3.2. Предоставление сервиса начинается с получения заявки от представителя Заказчика, содержащей поручение разработать шаблон оформления для СДО Русский Moodle 3KL и исходные материалы: ссылку на сайт-образец или файл с его графическим макетом. Если макет содержит логотипы, рисунки, фотографии или фирменные шрифты, необходимо приложить к заявке логотип в векторном формате, изображения или рисунки в высоком разрешении, а так же файлы со шрифтами в web-совместимых форматах. Ответственность за соблюдения прав на интеллектуальную собственность на перечисленные материалы Заказчик несет самостоятельно.

11.3.3. В течение трех рабочих дней с момента получения заявки Исполнитель запрашивает у представителя Заказчика дополнительную информацию и материалы, либо сообщает о принятии заявки к исполнению и предельный срок разработки графического макета шаблона на утверждение. Данный срок не может быть больше 7 рабочих дней с момента получения от представителя Заказчика необходимой информации и исходных материалов.

11.3.4. После получения графического макета шаблона оформления, представитель Заказчика утверждает макет или высылает Исполнителю свои замечания путём отправки комментария к заявке в кабинете клиента. В случае получения замечаний, Исполнитель дорабатывает макет в течении трех рабочих дней с момента получения замечаний.

- 11.3.5. В течение трех рабочих дней с момента утверждения макета Исполнитель сообщает о принятии макета в работу и предельный срок разработки модуля шаблона оформления для СДО Русский Moodle 3KL. Данный срок не может быть больше 13 (Тринадцати) рабочих дней с момента утверждения макета представителем Заказчика. В момент принятия макета в работу Исполнитель списывает с баланса Заказчика 20 (Двадцать) нормо-часов за предоставление сервиса.
- 11.3.6. После разработки модуля темы оформления, Исполнитель устанавливает его на демонстрационный стенд и сообщает представителю Заказчика ссылку для ознакомления. На данном этапе, Исполнителем принимаются замечания только относительно несоответствия разработанной темы оформления утвержденному макету. Исполнитель устраняет принятые замечания в течение трех рабочих дней.
- 11.3.7. После подтверждения приемки темы оформления представителем Заказчика, Исполнитель передает или устанавливает разработанный модуль темы оформления Заказчику.
- 11.4. Данный сервис включает в себя только разработку модуля шаблона оформления для СДО Русский Moodle 3KL по готовому образцу дизайна.
- 11.5. Разработка вариантов графического оформления и логотипов, динамических элементов интерфейса, включая меню, изменение поведения и компоновки элементов СДО, внесение и редактирование контента, размещение, перемещение и настройка блоков на страницах СДО, а также другие работы, выходящие за рамки разработки модуля шаблона оформления по готовому образцу дизайна, выходят за рамки данной услуги, заказываются и оплачиваются отдельно.

## **12. Сервис «Адаптация внешнего вида СДО Русский MOODLE 3KL под потребности Заказчика»**

- 12.1. Сервис оказывается на базе сервиса «Расширенная техническая поддержка» с фиксированной трудоемкостью 65 (Шестьдесят пять) нормо-часов.
- 12.2. Сервис включает в себя сервис «Разработка шаблона оформления для СДО Русский MOODLE 3KL в стиле предоставленного макета или образца», а так же перечисленный ниже набор дополнительных опций, оказываемых по выбору Представителя Заказчика.
  - 12.2.1. Разработка индивидуального дизайна оформления и/или логотипа.
  - 12.2.2. Внесение и редактирование контента, размещение, перемещение и настройка блоков на страницах СДО.
  - 12.2.3. Разработка динамических элементов интерфейса, таких как интерактивные меню, модифицированные окна авторизации, модифицированные витрины курсов и другие.
  - 12.2.4. Участие специалистов Исполнителя в совещаниях с представителями Заказчика посредством аудио- и видео- конференц-связи.
  - 12.2.5. Предоставление нескольких альтернативных макетов дизайна на выбор представителю Заказчика.

- 12.3. Суммарная трудоемкость оказанных дополнительных опций не должна превышать 45 (Сорок пять) нормо-часов.

### **13. Дополнительные условия**

- 13.1. Программный продукт СДО «Русский Moodle 3KL» (далее — Продукт) является свободно-распространяемым программным обеспечением. Исполнитель передает Заказчику экземпляр Продукта на основании международной лицензии GNU GPL. В соответствии с данной лицензией, Заказчик получает весь набор прав, предусмотренных данной лицензией, включая право (лицензию) свободно использовать (воспроизводить, исполнять), изучать, модифицировать Продукт в любых целях без ограничения по срокам, территории и каких-либо других. В случае распространения Продукта Заказчиком полностью, частично или в составе другого продукта, за плату или бесплатно, Заказчик выражает согласие с условиями лицензии GNU GPL и обязуется их соблюдать, включая условие обязательного распространения действия лицензии GNU GPL в отношении всех распространяемых экземпляров продукта и распространения всех экземпляров продукта вместе со всеми исходными кодами и передачи прав, полученных согласно лицензии GNU GPL, в полном объеме вместе со всеми экземплярами, содержащими ПРОДУКТ полностью или частично.
- 13.2. В соответствии с условиями лицензии GNU GPL, исключительные авторские права на Продукт и его составляющие остаются за их текущими правообладателями, а правообладатели, в свою очередь, предоставляют всем обладателям экземпляра оговоренные выше права, предусмотренные лицензией GNU GPL.