

## Регламент предоставления сервисов ООО «Открытые технологии»

г. Москва	<p>Утверждено приказом №5 от "15" ноября 2017 года</p> <p>Генеральный директор ООО «Открытые Технологии»</p> <p>(В.К. Мязотс)</p> <p>"15" ноября 2017 года</p> 
-----------	---

Настоящий Регламент определяет условия и порядок предоставления Исполнителем (ООО «Открытые Технологии») Сервисов в составе работ, 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/termsofservice>

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/termsofservice> и оповещении об изменении Регламента через «Кабинет клиента».

## Оглавление

1 Термины и определения.....	2
2 Представители и контактные лица.....	5
3 Порядок подключения и отключения Услуг.....	6
4 Общие положения предоставления Сервисов.....	7
5 Требования к рабочему месту пользователя.....	8
6 Требования к технической площадке.....	9
7 Особенности интерпретации технического задания.....	12
8 Формы предоставления гарантии на разработанное ПО.....	13
9 Сервис «Консультационная техническая поддержка».....	15
10 Сервис «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление».....	19
11 Сервис «Предоставление дистрибутива и обновлений».....	22
12 Сервис «Предоставление в пользование программного продукта, развёрнутого на площадке Исполнителя».....	22

13 Сервис «Расширенная техническая поддержка».....	25
14 Сервис «Работа с электронными материалами заказчика».....	28
15 Сервис «Проведение тренинга-практикума по разработке и ведению курсов в СДО Русский MOODLE 3KL».....	29
16 Сервис «Настройка стиля оформления для СДО Русский Moodle 3KL по заполненному брифу».....	30
17 Сервис «Разработка шаблона оформления для СДО Русский MOODLE 3KL в стиле предоставленного макета или образца».....	31
18 Сервис «Адаптация внешнего вида СДО Русский MOODLE 3KL под потребности Заказчика».....	32
19 Сервис «Пошаговое интерактивное консультирование».....	33
20 Сервис «Аттестация инсталляции продукта».....	33
21 Сервис «Исполнение технического задания».....	35
22 Дополнительные условия.....	37

## 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, ПО) — 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 также 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 Заявки представителя Заказчика только по каналам консультирования, предусмотренным выбранным Заказчиком тарифным планом. Тарифный план или спецификация Продукта могут предусматривать каналов 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 одного 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 получение Заказчиком денежных средств в счет неизрасходованных бонусных нормо-часов.
- 1.13 Представитель Заказчика (контактное лицо Заказчика) — лицо, надлежащим образом уполномоченное Заказчиком представлять интересы Заказчика по всем техническим и организационным вопросам в рамках получения услуг.

- 1.14 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 работы, Услуги или гарантийного обслуживания продукта и может предоставляется 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 Заявок) по данной Инсталляции продукта, либо предложить исполнить Заявку в рамках Сервиса Расширенной технической поддержки.
- 1.20 Аттестованная инсталляция продукта - инсталляция, 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.
- 1.21 Демонстрационный стенд - экземпляр системы, установленный в IT-инфраструктуре Исполнителя, без контента или демонстрирующий тестовый контент, к которому заказчику предоставляется временный доступ по протоколу http или https через Интернет.

- 1.22 Экспериментальный стенд - экземпляр системы, установленный в ИТ-инфраструктуре Исполнителя, содержащий данные Заказчика, к которому заказчику предоставляется временный доступ по протоколу http или https через Интернет. Экспериментальный стенд создается по требованию Заказчика, либо для демонстрации разработанного функционала, в этих случаях время, затраченное Исполнителем на создание Экспериментального стенда включается в нормо-часы по Заявке, либо по инициативе Исполнителя в отладочных целях, в этом случае время создания не включается в нормо-часы по Заявке.
- 1.23 Стабильный канал передачи данных - это двусторонний канал связи, поддерживающий передачу данных по протоколу TCP/IP, с доступной пропускной способностью не менее 3 мегабит в секунду в обе стороны, задержками пакетов не более 50 миллисекунд и потерями пакетов не более 0.2%, при использовании которого стороннее ПО, включая антивирусы, брандмауэры, прокси-серверы не оказывает существенного влияния на передаваемые данные и взаимодействие конечных пользователей с Продуктом.
- 1.24 Конечные пользователи — все пользователи, осуществляющие взаимодействие с Продуктом, включая посетителей (гостей), зарегистрированных посетителей, слушателей, тьюторов, преподавателей, редакторов курса, методистов, администраторов и других.
- 1.25 Конкурентные пользователи — конечные пользователи, осуществлявшие обращение к продукту в течение одного и того-же 10-минутного интервала времени. Поддерживаемое количество конкурентных пользователей определяет пиковую нагрузку, выдерживаемую Инсталляцией продукта.

## **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 Исполнитель принимает Заявки 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 порталу 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 Если в регламенте конкретного сервиса не указано иное, Заказчик гарантирует, что с момента назначения Представителя и до момента его замены все действия, обращения,

заявки, запросы и поручения к Исполнителю будут готовиться, направляться, а так же обрабатываться ответы Исполнителя будут лично данным Представителем. А в случае, если внутренним инициатором обращения, заявки, запроса является другой сотрудник Заказчика или третье лицо, Представитель Заказчика до передачи обращения Исполнителю проводит предварительный анализ обращения, с учетом имеющейся у него информации о Продукте и ранее переданных обращениях и ответах Исполнителя, дополняет недостающей информацией и переформулирует запрос от своего имени, с учетом имеющегося у него понимания ситуации, а, затем, самостоятельно доносит ответ Исполнителя до внутреннего инициатора обращения.

- 2.6 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.
- 2.7 Заказчик гарантирует, что назначенный Представитель обладает всей полнотой знаний о целях и задачах Заказчика, связанных с внедрением и эксплуатацией Продукта, пониманием связанных с этим бизнес-процессов Заказчика, достаточным уровнем полномочий и компетенция, для определения, корректировки и интерпретации концепции эксплуатации Продукта Заказчиком, наполнения его учебными материалами и организаций процесса обучения и сопутствующих процессов.
- 2.8 Представитель Заказчика обязан получать сообщения, направляемые ему Исполнителем через Кабинет клиента. Все электронные сообщения и материалы, направляемые Исполнителем Заказчику, направляются через Кабинет клиента.
- 2.9 Смена Представителя Заказчика производится в порядке, установленном Договором.
- 2.10 При назначении или замене Представителя, вновь-назначаемый Представитель обязан ознакомиться с материалами, которые направит ему Исполнитель в процессе подключения. В случае замены Представителя, новый представитель обязан ознакомиться с заявками предыдущего Представителя и данными на них ответами Исполнителя, размещенными в кабинете клиента.

### **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, необходимые для идентификации Инсталляции продукта, для которой подключается Услуга: серийный номер, доменное имя и IP-адрес.
- 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 Заявок и обработка старых Заявок Представителя Заказчика по данному Сервису.

#### **4 Общие положения предоставления Сервисов**

- 4.1 В случае, если по требованию Заказчика, Исполнитель направляет своего специалиста для предоставления Сервисов на объект Заказчика по адресу, указанному Заказчиком (Сервис предоставляется вне пределов офиса Исполнителя), все выезды в пределах Москвы и Московской области тарифицируются по времени, исходя из одного нормо-часа за один астрономический час, проведенный специалистом Исполнителя в дороге и двух нормо-часов за 1 астрономический час нахождения Исполнителя на объекте Заказчика. Отсчет времени начинается с момента посадки специалиста в такси и заканчивается моментом его прибытия в офис Исполнителя. Дополнительно к оплате нормо-часов, Заказчиком компенсируется стоимость услуг такси, рассчитанная на основании отчета сервиса GetTaxi. Заказчик может самостоятельно организовать транспортировку специалиста Исполнителя легковым автотранспортом, тогда тарификация начинается с момента посадки в транспорт, организованный Заказчиком.
- 4.2 В случае, если по требованию Заказчика Исполнитель направляет своего специалиста для предоставления Сервисов на объект Заказчика по адресу, указанному Заказчиком (Сервис предоставляется вне пределов офиса Исполнителя), расположенному вне пределов Москвы и Московской области, Сторонами отдельно заключается соглашение о размере вознаграждения Исполнителя. В любом случае вознаграждение Исполнителя включает в себя затраты Исполнителя на трансфер до/из Аэропорта/вокзала, авиабилет эконом-класса (в случае, если место назначения расположено в пределах 100 (Ста) километров от ближайшего аэропорта) и обратно, либо купейный билет до места назначения и обратно (в случае, если место назначения расположено за пределами 100 (Ста) километров от ближайшего аэропорта), гостиницу (классом не ниже, чем 3\*), трансфер гостиница-заказчик-гостиница, суточные.

4.3 ПО поставляется на условиях «КАК ЕСТЬ». В новых версиях может изменяться вид и функции программного обеспечения без дополнительного уведомления и согласования. При выпуске новой версии, Исполнитель путем размещения информации в Кабинете Клиента уведомляет Заказчика о возможности обновления, предоставляет список основных свойств новой версии, а так же предупреждает о рисках продолжения использования устаревшей версии, если о таковых известно. В случае критических обновлений Исполнитель осуществляет новостную или адресную электронную рассылку уведомления. По требованию Заказчика, ему предоставляется возможность ознакомиться с новой версией на демонстрационном стенде Исполнителя. Основываясь на полученной информации Заказчик самостоятельно принимает решение о целесообразности обновления и сообщает о нем Исполнителю. В случае установки обновления дистрибутива ПО силами Исполнителя, по требованию Заказчика обновление может быть отменено с восстановлением состояния системы и данных на момент предыдущего резервного копирования до обновления.

4.4 В случае, если представитель Заказчика в обращении к Исполнителю (в ходе разговоре с сотрудником Исполнителя) ведет себя некорректно, допускает оскорбительные высказывания, унижающие честь и достоинство сотрудника Исполнителя и третьих лиц, грубые выражения, обценную лексику, любые дискриминационные высказывания, сотрудник Исполнителя имеет право прервать сеанс консультирования, уведомив представителя Заказчика о недопустимости некорректного обращения к сотруднику Исполнителя в соответствии с настоящим пунктом.

В случае, если письменная Заявка Представителя Заказчика составлена с употреблением оскорбительных выражений, высказываний, унижающих честь и достоинство сотрудников Исполнителя и третьих лиц, грубые выражения, обценную лексику, любые дискриминационные выражения, сотрудник Исполнителя отклоняет заявку Заказчика, как нарушающую данное положение.

В случае прерывания сеанса консультирования или отклонения Заявки в данных случаях, Сервис считается предоставленным.

4.5 Заказывая конкретный сервис, Заказчик понимает, что несоответствие результатов работы системы ожиданиям Заказчика (Представителя Заказчика), при условии их соответствия введенным Пользователем настройкам и исходным данным не может считаться дефектом работы системы.

## **5 Требования к рабочему месту пользователя**

5.1 Если не оговорено иное, рабочее место пользователя Продукта должно быть оснащено веб-браузером, входящим в перечень поддерживаемых или условно-поддерживаемых браузеров. Данные перечни пересматриваются Исполнителем по мере необходимости, как минимум один раз в 6 месяцев. При этом, если на момент заключения Договора браузер находился в перечне поддерживаемых или условно-поддерживаемых браузеров, для целей данного договора браузер считается находящимся в этом перечне в течение 1 года с момента заключения договора. Новые

версии Перечня поддерживаемых версий веб-браузеров публикуются Исполнителем на своем сайте в сети Интернет по адресу: <https://www.opentechnology.ru/services/termsofservice>.

- 5.2 Поддерживаются только штатные версии перечисленных браузеров, без расширений и дополнений, установленные на исправном рабочем месте, с чистой инсталляцией операционной системы, со стабильным и полнофункциональным подключением к интернет, без дополнительных устройств и программного обеспечения, способного нарушить отображение веб-интерфейса (к данному ПО относятся компьютерные вирусы, расширения браузеров, блокировщики рекламы, защитное ПО, осуществляющее фильтрацию и модификацию http и https-контента, проху-сервер и др.). Никакие гарантии, предусмотренные настоящим разделом не распространяются на контент, разработанный заказчиком или третьими лицами и загруженный в систему в виде самостоятельных HTML-документов или SCORM-пакетов.
- 5.3 Исполнитель поддерживает корректное отображение веб-интерфейса Продукта в соответствии с приведенными перечнями:

5.3.1. Поддерживаемые браузеры:

- для браузеров данного перечня Исполнитель поддерживает корректное отображение веб-интерфейса и производит тестирование в данных браузерах веб-интерфейса всех разрабатываемых продуктов и улучшений;
- в случае обнаружения Заказчиком некорректной работы веб-интерфейса штатного функционала Продукта, мешающей использованию продукта по основному назначению, при наличии у данного Заказчика сервиса Базовой технической поддержки для данного продукта, Исполнитель вносит исправления в рамках обработки заявки Заказчика на базовую техническую поддержку;
- к поддерживаемым браузерам относятся: Chrome 49 и более поздние версии; Firefox 51 и более поздние версии; Safari 10 и более поздние версии; Internet Explorer 11 и более поздние версии; Microsoft Edge 14 и более поздние версии; Opera 43 и более поздние версии.

5.3.2. Условно-поддерживаемые браузеры:

- для браузеров данного перечня Исполнитель поддерживает корректное отображение веб-интерфейса;
- в случае обнаружения Заказчиком некорректной работы веб-интерфейса штатного функционала Продукта, мешающей использованию продукта по основному назначению, при наличии у данного Заказчика сервиса Базовой технической поддержки для данного продукта, Исполнитель

вносит исправления в рамках обработки заявки Заказчика на базовую техническую поддержку;

- к условно поддерживаемым браузерам относятся: Chrome 28 и более поздние версии; Firefox 35 и более поздние версии; Safari 6.1 и более поздние версии; Internet Explorer 10 и более поздние версии; Opera 16 и более поздние версии; Microsoft Edge 13 и более поздние версии.

#### 5.3.4. Условно-неподдерживаемые браузеры:

- к данному перечню относятся все остальные браузеры, которые отсутствуют в перечнях поддерживаемых и условно-поддерживаемых браузеров. Работа Продукта в данных браузерах не гарантируется и не регламентируется. Любые исправления, связанные с корректировкой отображения веб-интерфейса Продукта в данных браузерах выполняются Исполнителем в рамках сервиса Расширенной технической поддержки.

## 6 Требования к технической площадке

6.1 Если в Договоре или в описании Сервиса в настоящем Регламенте не указано иное, для работы Продукта требуется техническая площадка (физический сервер или виртуальная машина) соответствующая перечисленным ниже условиям:

6.1.1 Операционная система Ubuntu Server 16.04 LTS 64 bit.

6.1.2 Площадка может использоваться только для размещения Инсталляций Продукта и не должна содержать другие продукты, веб-сайты, сервисы и др.

6.1.3 Площадка должна быть подключена к интернет по Стабильному каналу передачи данных и иметь неограниченный доступ к ресурсам Интернет.

6.1.4 Площадка должна быть доступна конечным пользователям по протоколам http (порт 80) и https (порт 443).

6.2 Фактическая потребность в системных ресурсах Площадки зависит от ряда факторов, включая объем базы данных, тип и объем контента, сценарии работы пользователей, качество оборудования и ряда других, поэтому рекомендованные ниже формулы применимы только для предварительного определения потребности в системных ресурсах. Фактическая потребность может корректироваться по результатам пробной эксплуатации и может изменяться с течением времени.

6.2.1 Потребность в оперативной памяти в гигабайтах, рассчитывается по формуле:  
 $1 + (\text{количество конкурентных пользователей} / 50)$  Гигабайт.

6.2.1.1 Минимально-рекомендуемый объем составляет 2 Гигабайта.

6.2.2 Потребность в количестве ядер центрального процессора, рассчитывается по формуле:  $1 + (\text{количество конкурентных пользователей} / 50)$  шт. Минимально-рекомендуемое количество составляет 2 вычислительных ядра.

- 6.2.3 Потребность в объеме постоянной (дисковой) памяти в гигабайтах рассчитывается по формуле:  $10 + \text{объем учебных материалов} * 3$  Гигабайт.
- 6.2.3.1 Минимальный рекомендуемый объем постоянной памяти составляет 20 Гигабайт.
- 6.2.3.2 В случае исчерпания свободного дискового пространства на сервере, может произойти сбой, результатом которого может быть недоступность системы, а так же частичная или полная потеря данных.
- 6.2.3.3 Рекомендуется выделять отдельный раздел или диск для размещения файлов СУБД, а так же отдельный раздел или диск для размещения резервных копий, с целью уменьшения вероятности таких сбоев и уменьшения возможных последствий.
- 6.2.3.4 Рекомендуется применять носители информации, обеспечивающие избыточность, повышение надежности и производительности.
- 6.2.3.5 Скорость обращения системы к дискам и задержка обращения оказывает значительное влияние на производительность системы.
- 6.2.4 Потребность в пропускной способности подключения к каналам передачи данных, по которым происходит взаимодействие с пользователями в мегабитах в секунду рассчитывается по формуле  $5 + (\text{количество конкурентных пользователей} / 10)$  мегабит в секунду.
- 6.2.4.1 Минимально-рекомендуемая пропускная способность составляет 10 мегабит в секунду.
- 6.2.4.2 Даже если взаимодействие Продукта с пользователями происходит по каналам передачи данных, не связанными с сетью Интернет, для проведения установки и технического обслуживания система должна быть подключена к глобальной сети Интернет стабильным каналом передачи данных с пропускной способностью не менее 5 мегабит в секунду.
- 6.3 В случае, если в соответствии с условиями Договора или предоставляемого Сервиса Исполнитель осуществляет настройку технической площадки, Исполнитель самостоятельно устанавливает и настраивает необходимое для работы Продукта серверное окружение.
- 6.3.1 По согласованию с Заказчиком, предварительную установку операционной системы Заказчик может выполнить своими силами, либо поручить это Исполнителю.
- 6.3.1.1 В случае самостоятельной предварительной установки, Заказчик передает Исполнителю систему, установленную до этапа, позволяющего Исполнителю самостоятельно подключиться к Площадке по протоколу ssh, посредством сети Интернет, с правами суперадминистратора (root), а дальнейшую установку и настройку выполняет Исполнитель. На момент передачи Исполнителю система должна быть установлена в минимальном варианте, без любого дополнительного программного обеспечения, контента, настроек и учетных

записей, кроме минимального набора автоматически-установленных операционной системой пакетов программного обеспечения, необходимых и достаточных для удаленного подключения по протоколу ssh. По запросу Заказчика, Исполнитель консультирует его по порядку предварительной установки.

6.3.1.2 В случае, если Заказчик может обеспечить удаленное подключение Исполнителя к графическому терминалу (KVM-IP по протоколу VNC или RDP) посредством сети Интернет, а так же возможность подключения к системе образ дистрибутива требуемой версии операционной системы, Исполнитель может выполнить установку полностью самостоятельно.

6.4 В случае, если Договор предусматривает возможность самостоятельной установки Продукта Заказчиком и Заказчик выбрал этот способ установки, помимо перечисленных выше требований он обязан самостоятельно обеспечить установку и настройку необходимого для данной версии Продукта серверного окружения, перечень требований к которым Исполнитель предоставляет по запросу. К выполнению этих работ могут быть допущены только сертифицированные разработчиком Продукта специалисты. Если Договором не предусмотрено иное, исполнитель не несет ответственности за последствия некорректного выполнения Самостоятельной установки, и в обязанности Исполнителя не входит консультирование по порядку Самостоятельной установки, устранению некорректного функционирования самостоятельно-установленного серверного окружения и его последствий, а так же по проблемам, возникшим в результате несоблюдения требований к серверному окружению данной версии Продукта.

6.5 В случае, если в соответствии с условиями Договора или предоставляемого Сервиса Исполнитель осуществляет администрирование Продукта и технической Площадки, Заказчик обеспечивает Исполнителю доступ к технической площадке по протоколу ssh (входящий порт 22) с правами суперадминистратора операционной системы (root), а так же по протоколу https (входящий порт 443) с правами супер-администратора Moodle и возможность исходящего подключения к системе мониторинга Zabbix (исходящий порт 10050). В случае отсутствия такого доступа считается, что Заказчик не предоставил Исполнителю необходимые ресурсы для выполнения обслуживания Инсталляции продукта или обработки Заявки, Исполнитель прекращает предоставление соответствующих Сервисов и обработку соответствующих Заявок, Услуга считается оказанной должным образом.

6.6 В случае размещения Инсталляции Продукта на собственной технической площадке Заказчика, оборудование, на котором размещена техническая площадка, должно быть предназначено для непрерывной бесперебойной работы, оснащено надежными и зарезервированными источниками питания и системой охлаждения. Запрещается выключение системы путем отключения питания, без корректного завершения всех приложений и сервисов, сохранения данных, синхронизации дисков и корректного завершения работы операционной системы. В случае прекращения подачи питания, система должна корректно завершать свою работу по сигналу от источника бесперебойного питания, ресурса которого должно быть достаточно для данной

процедуры. Рекомендуется организовать круглосуточное дежурство квалифицированных специалистов, отвечающих за бесперебойное функционирование оборудования. Помещение, в котором размещено оборудования, должно поддерживать специальный климатический режим, отвечать требованиям физической, информационной, пожарной и электробезопасности.

## **7 Особенности интерпретации технического задания**

- 7.1 Данный раздел оговаривает правила и особенности интерпретации заявок, заданий, поручений, технических заданий и обращений Заказчика (далее — Техническое Задание). Установленные данным разделом правила интерпретации Технического Задания также применимы к правилам оценки результатов исполнения Технического Задания (далее Результат), в том числе при осуществлении сдачи-приемки результатов выполненных работ и оказанных Услуг и последующего их гарантийного сопровождения, если таковое предусмотрено Договором.
- 7.2 Обязанностью Заказчика является полное и правильное отображение перечня Результатов и требований, которым должен соответствовать Результат, а так же предоставление достоверных и корректных исходных данных в Техническом Задании. Все особенности исполнения Технического Задания, существенные для Заказчика, должны быть в явной форме отражены в Техническом Задании. Если в Техническом задании не оговорены оговорена форма реализации какие-либо положений Технического задания, то форма их реализации остается на усмотрение Исполнителя и не может являться причиной для отказа от приемки Результата.
- 7.3 Созданию или изменению в рамках исполнения Технического Задания подлежат только те объекты (модули, подсистемы, контент, настройки, интерфейсы, формы), для которых в Техническом Задании присутствует прямое указание необходимости их разработки или модификации Исполнителем в рамках исполнения настоящего Технического Задания. В остальных случаях считается, что упомянутый в Техническом Задании объект или функционал, включая, но не ограничиваясь функционалом операционных систем, браузеров, смежных систем и подсистем, серверного окружения, вспомогательных утилит и т.п., а так же уже разработанных ранее или планируемых в будущем версий и доработок, упомянут в Техническом Задании исключительно с целью описания среды и инфраструктуры, в которой ведется разработка или с целью комплексного описания сценария работы пользователя или системы.
- 7.4 Если используемая или разрабатываемая система или подсистема предполагает внесение пользовательского контента (списки пользователей, текстовые и мультимедийные материалы материалы, настройки, редактируемые пользователем или администратором сценарии или формы, информация в базе данных и т.д.) Исполнитель в рамках исполнения Технического Задания обеспечивает только техническую возможность внесения контента, кроме случаев, когда в Техническом задании прямо указано, что данный контент разрабатывает и/или вносит в систему Исполнитель.

- 7.5 Если в Техническом задании не указано иное, требования к рабочему окружению и совместимости Результата определяются разделами Требования к рабочему месту пользователя и Требования к технической площадке, указанным в Регламенте. Любые претензии к Результату рассматриваются Исполнителем, только если они воспроизводятся в данном рабочем окружении.
- 7.6 Если в Техническом задании не указано иное, демонстрация и сдача-приемка доработок выполняется на Демонстрационном Стенде.
- 7.7 Направляя Исполнителю или согласуя Техническое Задание Заказчик понимает, что несоответствие результатов работы системы ожиданиям Заказчика (Представителя Заказчика), при условии их соответствия условиям Технического задания не может считаться дефектом Результата и служить основанием для отказа от его приемки.

## **8 Формы предоставления гарантии на разработанное ПО**

8.1 Во всех случаях, если Договором явно не оговорено другого, любые претензии к результатам исполнения заявок, заданий, поручений, технических заданий и обращений (далее Результаты) после их приемки Исполнителем не принимаются.

8.2 Последующие положения данного раздела применимы только к Договорам выполнения работ, в которых явно оговорено предоставление гарантии на Результаты (далее - Гарантия) с указанием условий, сроков, варианта, цены Гарантии и ссылкой на данный раздел Регламента.

8.3 Гарантийными обращениями считаются обращения Заказчика по поводу ранее принятых им Результатов, если договором предусматривается предоставления Гарантии, а так же соблюдены условия и сроки Гарантии. Исполнитель принимает и обрабатывает Гарантийные обращения Заказчика в соответствии с предусмотренным Договором вариантом предоставления Гарантии:

8.4 Гарантийная доработка

8.4.1 В рамках данного вида Гарантии Исполнитель принимает любые Гарантийные обращения Заказчика, находящиеся в зоне компетенции Исполнителя и обрабатывает их по регламенту Сервиса «Расширенная техническая поддержка» в пределах лимита нормо-часов, предусмотренных Договором, либо отдельными Соглашениями. После исчерпания данного лимита прием и обработка Гарантийных обращений Исполнителем прекращается.

8.5 Гарантийное устранение дефектов

8.5.1 В течение гарантийного срока Исполнитель обязуется за свой счет устранить все выявленные недостатки в функционировании Результата в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Гарантийного обращения Заказчика по предусмотренным Договором каналам связи с учетом ограничений, установленных настоящим Договором и условиями предоставления данного вида Гарантии, описанными ниже.

8.5.2 В рамках данного вида Гарантии, рассматриваются и подлежат устранению только те недостатки, которые могут считаться таковыми с учетом всех положений раздела Регламента «Особенности интерпретации технического задания».

8.5.3 Любое изменение Заказчиком или третьими лицами любого исполняемого файла, прямое редактирование любого файла с данными, конфигурационного файла, содержимого СУБД в обход интерфейсов, форм и процедур, предусмотренных системой, а так же изменение настроек технической площадки ведут к прекращению гарантийных обязательств Исполнителя. В этом случае, если Договором предусмотрено создание и поддержка Демонстрационного или Экспериментального Стендов в инфраструктуре Исполнителя, дальнейшие Гарантийные обращения принимаются только по ситуациям, которые Заказчик может самостоятельно воспроизвести на Демонстрационном или Экспериментальном Стенде.

8.5.4 Гарантия распространяется только на функционал, разработанный в рамках текущего Договора и не распространяется на функционал, существовавший ранее, даже если он упомянут в Техническом задании (при условии отсутствии в Техническом задании прямого указания на необходимость разработки с нуля или изменения данного функционала). Поведение системы, существовавшее до выполнения Технического задания и изменение которого не предусмотрено в Техническом задании в явной форме не может считаться дефектом, который должен быть устранен в рамках данных гарантийных обязательств. Стороны согласились, что достаточным доказательством существования функционала до выполнения Технического задания признаются ранее выпущенные Исполнителем версии, сделанные им резервные копии, а так же скриншоты и скринкасты, сделанные Исполнителем в предыдущих версиях системы.

8.5.5 Гарантия не распространяется на функционал смежных систем и подсистем, операционных систем, браузеров, серверного окружения, вспомогательных утилит и т.п., а так же планируемых в будущем версий и доработок, за исключением случаев, когда в Техническом задании прямо указана необходимость разработки или доработки таких систем или подсистем в рамках данного Технического задания. Если в Техническом задании не установлено иное, считается, что данные систему упомянуты в Техническом задании с целью описания среды и инфраструктуры, в которой ведется разработка или с целью комплексного описания сценария работы пользователя или системы.

8.5.6 Гарантия не распространяется на настройки и содержание системы, а так же поведение системы, являющееся результатом внесенных настроек и содержания, кроме случаев, когда в Техническом задании прямо предусмотрено внесение этих настроек и содержания Исполнителем.

8.5.7 Гарантия не распространяется на настройки и содержание системы, измененные пользователем с момента подписания акта сдачи-приемки, а так же поведение системы, являющееся результатом этих настроек и содержания.

8.5.8 Гарантия не распространяется на настройки и содержание системы, измененные пользователем с момента сдачи-приемки системы в эксплуатацию, а так же поведение системы, являющееся результатом этих настроек и содержания.

8.5.9 Поведение системы, являющееся результатом передачи в систему некорректных, не соответствующих требуемым форматам, нарушающих ссылочную целостность, неполных, дублирующихся или противоречивых данных или настроек, в том числе сообщения об ошибке, отказ системы, прекращение обработки данных или отличия результата обработки от ожидаемых клиентом, считается штатным поведением системы и не может являться причиной претензий или гарантийных обращений.

8.5.10 В случае, если по результатам диагностики выясняется, что на недостатки функционирования результата выполненных работ не распространяется гарантия, Заказчик оплачивает Исполнителю осуществленную Исполнителем до момента вынесения заключения диагностику и консультирование представителей Заказчика по тарифам расширенной технической поддержки Исполнителя, действующим на момент осуществления диагностики/консультирования. Последующие исправления, диагностика и консультирование по данному недостатку осуществляются исключительно за отдельную плату по тарифам расширенной технической поддержки Исполнителя.

## **9 Сервис «Консультационная техническая поддержка»**

- 9.1 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.
- 9.2 Сервис предназначен для профессионального использования ограниченным кругом лиц, количество, порядок назначения и требования к квалификации которых установлены Договором и настоящим Регламентом.
- 9.3 Сервис предназначен для эпизодического консультирования по отдельным аспектам работы продукта, с которыми Заказчик столкнулся в процессе эксплуатации поддерживаемого экземпляра продукта и предоставляется с учетом следующих ограничений:
- 9.3.1 объем и детализация консультации предоставляемой в рамках Сервиса ограничен конкретными вопросами, связанными с предоставлением Сервисов и может включать в себя проведение диагностических работ в объеме, необходимом для ответа на конкретные вопросы, связанные с предоставлением Сервисов. В процессе консультаций Заказчика, Исполнитель может ссылаться на источники справочной информации по использованию Сервисов и работе ПО, в том числе на статью в Базе Знаний в разделе технической поддержки на портале <https://moodle.opentechnology.ru>. В случае, если ответ на вопрос, с которым обращается представитель Заказчика, содержится в Базе Знаний, сервис считается предоставленным в момент указания Исполнителя на статью в Базе Знаний.
- 9.3.2 В любом случае, объем одной консультаций, предоставляемых в рамках сервиса, не может превышать 3 (Трех) тысяч знаков с пробелами или 20 (Двадцать) минут разговора, в зависимости от канала связи; для получения максимально детализированного ответа Заказчику рекомендуется сужать и уточнять тему

обращения. Исполнитель вправе уменьшать степень детализации ответа при ответе на общие или обширные вопросы. В случае, если представитель Заказчика уже обращался к Исполнителю с данным вопросом и ответ содержится в ответе на предыдущее обращение, Исполнитель имеет право указать представителю Заказчика номер обращения в кабинете клиента. Сервис считается предоставленным и новое обращение обработанным в момент указания на номер обращения.

### 9.3.3 За рамки обязательств Исполнителя по данному Сервису выходит:

- предоставление пошаговых консультаций, описанных в сервисе "Пошаговое консультирование";
- предоставление систематических и методически-структурированных консультаций, предполагающих последовательное и/или систематическое освоение функционала системы и смежных тем, в том числе приемов работы с сопутствующими утилитами, программными продуктами и операционными системами считается обучением;
- ввод и редактирование материалов Заказчика, детальное проектирование комплекса системных объектов и/или связей между ними (включая, но не ограничиваясь: категорий курсов, курсов, методов подписки, блоков, элементов курса, блоков, условий доступа, экранов лекции, вопросов тестов и др.), в том числе, отвечающих задаче, материалам или спецификации Заказчика, так же как и разработка и сообщение пошагового алгоритма ввода этих данных в систему (формального или неформального, устного или письменного) считается работой с материалами Заказчика;
- любые операции, требующие написания и/или редактирования программного кода, в том числе на языках PHP, SQL, JavaScript, HTML, CSS, а так же проектирование дополнений, плагинов и модулей для Продукта считаются программированием;
- консультирование представителя Заказчика по приемам системного администрирования Продукта, операционных систем и серверного окружения, а так же консультирование по внутренней (программной) архитектуре Продукта, его СУБД, внутреннему API, правилам кодирования для продукта, приемам разработки дополнений и модулей Продукта, реализации интеграции силами собственных сотрудников Заказчика и сторонних специалистов, считаются обучением или консультированием по темам, выходящим за рамки тематики базовой технической поддержки;
- вопросы, связанные с рабочими местами пользователей и техническими площадками, не отвечающими требованиями разделов «Требования к рабочему месту пользователя» и «Требования к технической площадке» Регламента;

- вопросы, вызванные особенностям функционирования удаленного рабочего места конкретного пользователя клиента (приемы работы в операционной системе, браузере пользователя, приемы работы с офисными, графическими пакетами, пакетами видеомонтажа и др), а также консультирование по ситуациям, вызванным ограниченными или нестабильными каналами передачи данных, по которым осуществляется подключение пользователя или его оборудования к сети интернет, сетевыми настройками, работой сетевого, антивирусного ПО или брандмауэров, не входит в сферу ответственности исполнителя, не покрывается сервисом базовой технической поддержки и предоставляется в рамках расширенной технической поддержки;
- вопросы, связанные с другими Инсталляциями Продукта, для которых Исполнитель не предоставляет Сервис «Консультационной технической поддержки», в том числе обращения по настройкам, особенностям работы или проблемам, которые не имеют прямого отношения к поддерживаемой Инсталляции Продукта или не воспроизведенным на ней .

9.4 Данный сервис оказывается в форме обработки Заявок Представителя Заказчика, переданных Исполнителю по предусмотренным Услугой Каналам консультирования.

9.5 Сервис предоставляется до момента окончания предоставления Услуги или гарантийный обязательств по продукту, в рамках которых он предоставлен; при этом прекращается прием новых Заявок и обработка старых Заявок Представителя Заказчика.

9.6 Если в Договоре не указано иного, 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 с удалением предыдущей Инсталляции.

9.7 Опции сервиса, уточняемые в спецификации продукта или услуги, в рамках которой он предоставляется:

9.7.1 Продукт, по которому предоставляется сервис.

9.7.2 Максимальное количество новых Заявок в месяц - 10 (Десять) Заявок в месяц, если Договором не предусмотрено иное.

9.7.3 Допустимые каналы консультирования. Заявки принимаются только от Представителя Заказчика. В составе Услуги могут предоставляться все или некоторые из перечисленных каналов консультирования:

9.7.3.1 Форум на сайте [moodle.opentechnology.ru](http://moodle.opentechnology.ru). Максимальный срок реагирования на Заявку представителя Заказчика — 3 (Три) рабочих дня.

9.7.3.2 Электронная почта [helpdesk@opentechnology.ru](mailto:helpdesk@opentechnology.ru). Максимальный срок реагирования на Заявку представителя Заказчика — 4 (Четыре) рабочих дня.

- 9.7.3.3 Кабинет клиента на сайте Исполнителя <http://www.opentechnology.ru/cp> и <https://clients.opentechnology.ru> Максимальный срок реагирования на Заявку представителя Заказчика — 3 (Три) рабочих дня.
- 9.7.3.4 Телефон горячей линии технической поддержки +7 (499) 213-30-72. Звонки принимаются только от Представителя Заказчика по рабочим дням.
- 9.8 Все Заявки, предполагающие взаимодействие Исполнителя с Инсталляцией продукта, рассматриваются в рамках сервиса «Удаленное администрирование» и только если он входит в состав Услуги.
- 9.9 В целях подтверждения полномочий, Исполнитель имеет право потребовать подтвердить через Кабинет Клиента заявку или поручение, поступившее по другим каналам связи.
- 9.10 Реагированием на Заявку 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.
- 9.11 Одной Заявкой 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 отдельной Заявкой не считаются. Исполнитель вправе приостановить обработку Заявки представителя Заказчика до наступления следующего календарного месяца, если количество Заявок превысит максимальное количество Заявок 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.
- 9.12 Исполнитель вправе считать новой Заявкой дополнительные вопросы или описание ситуаций, не имеющих прямой связи с исходной Заявкой.
- 9.13 В случае, если предмет Заявки находится за пределами сферы ответственности Исполнителя, например, в каналах передачи данных, аппаратном обеспечении, технической площадке, администрируемой силами Заказчика, стороннем программном обеспечении, используемом Заказчиком, загруженном Заказчиком контенте, разработанным Заказчиком самостоятельно или с привлечением третьих лиц, Исполнитель сообщает Заказчику о предполагаемом источнике проблемы и прекращает работу над заявкой.
- 9.14 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); не критической 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.

9.15 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.

9.16 В случае если производилась Самостоятельная Установка, либо по требованию Заказчика устанавливались сторонние модули, исправления или дополнения к Продукту, либо произошло вмешательство в функционирование Продукта лицами, не являющимися сотрудниками Исполнителя, включая, но не ограничиваясь, изменение параметров технической площадки и серверного окружения, изменение программного кода Продукта, установка сторонних продуктов и модулей, не входящих в состав Продукта, прямое редактирование содержимого СУБД, файлов, либо данных Продукта, выполненное вручную или с помощью утилит и сторонних программных средств, в обход пользовательских форм, процедур и API, либо если функционирование системы было нарушено в результате редактирования глобальных настроек, требующих прав супер-администратора Продукта, Исполнитель осуществляет консультирование только по общим аспектам функционирования продукта, а обращения, связанные с техническими проблемами или особенностями функционирования данной Инсталляции Продукта, рассматриваются только в случае, если Заказчик самостоятельно воспроизвел проблему на Демонстрационном Стенде. При этом любая заявка, связанная с взаимодействием Исполнителя с данной Инсталляцией Продукта может быть отклонена Исполнителем или предложена её обработка в рамках Сервиса Расширенной технической поддержки. При этом Сервис считается предоставленным.

Для возврата к полной поддержке в этом случае необходимо пройти процедуру, описанную в регламенте сервиса «Аттестация Инсталляции Продукта». Данный сервис не входит в состав сервиса «Консультационная техническая поддержка» и предоставляется по отдельному соглашению

9.17 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.

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

- 10.1 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.
- 10.2 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).
- 10.3 Если в Договоре не указано иного, 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 с удалением предыдущей Инсталляции Продукта.
- 10.4 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.
- 10.5 Опции сервиса:
- 10.5.1 Продукт, по которому предоставляется сервис.
- 10.5.2 Тип технической площадки, для которой предоставляется сервис (один из перечисленных вариантов):
- 10.5.2.1 Типовая техническая площадка — техническая площадка, отвечающая требованиям раздела «Требования к технической площадке» Регламента.
- 10.5.2.2 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 Заявки находится вне зоны ответственности Исполнителя, Исполнитель сообщает об

этом и прекращает обработку Заявки. При этом Услуга считается оказанной надлежащим образом.

10.5.2.3 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.

10.6 В момент первоначального подключения сервиса, если у Заказчика имеется самостоятельно-установленная инсталляция Продукта или его community-версии (версии не выше, чем версия устанавливаемого Продукта), либо инсталляция, которая до подключения Сервиса не находилась на поддержке и администрировании у Исполнителя более трех календарных дней, по запросу Заказчика, вместо первоначальной установки, Исполнитель проводит в отношении этой версии процедуру, описанную в сервисе «Аттестация инсталляции продукта», а затем обновление до устанавливаемой версии Продукта и перенос на техническую площадку, подготовленную и обслуживаемую Исполнителем. Если, в процессе аттестации не будет выявлено фактов, для исправления которых требуются операции, выходящие за рамки данного Сервиса, в том числе модификаций исходного кода Продукта, сторонних модулей, нарушений целостности базы данных продукта и его файлов и других последствий некачественного вмешательства в работу продукта, нарушивших целостность его структуры данных, сервис «Аттестация инсталляции продукта» один раз в отношении данной инсталляции Продукта предоставляется бесплатно. В случае, если в ходе выполнения процедуры аттестации инсталляции продукта обнаруживаются указанные выше факты, препятствующие бесплатному предоставлению сервиса «Аттестация инсталляции продукта», по выбору Заказчика, Исполнитель предлагает Заказчику выбор между выполнением первоначальной установки чистой Инсталляции Продукта без данных Заказчика, либо, при наличии возможности, отменой части изменений, препятствующих бесплатной аттестации инсталляции продукта, либо предлагает провести «Аттестацию Инсталляции Продукта» на платной основе или в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка».

10.7 В целях информационной безопасности, в процессе подготовки технической площадки и установки Продукта, могут измениться административные пароли и доступы к технической площадке или её компонента. Особенно в случаях, если Заказчик пересылал пароли открытым текстом по каналам связи общего пользования или разместил их в тексте обращения. В любой момент предоставления Сервиса, кроме случая «Собственной технической площадки Исполнителя», по требованию Заказчика, ему могут быть предоставлены пароли и доступы к технической площадке, после получения подтверждения Заказчика, что ему разъяснены и понятны положения Регламента, ограничивающие ответственность Исполнителя, в случае прямого вмешательства Заказчика или третьих лиц в работу Инсталляции Продукта или технической площадки.

- 10.8 В целях предотвращения нежелательных действий и изменений глобальных настроек, в период адаптации и обучения Представителя Заказчика, при первоначальной установке Продукта Исполнитель назначает учетной записи Представителя Заказчика права менеджера, позволяющие выполнять в системе любые действия, кроме изменения глобальных технических настроек системы. В любой момент времени, по требованию Заказчика, ему может быть предоставлен полный административный доступ к настройкам Инсталляции Продукта, после получения подтверждения Заказчика, что ему разъяснены и понятны, положения Регламента, ограничивающие ответственность Исполнителя за последствия настроек и действий, выполненных в Инсталляции Продукта самим Заказчиком или третьими лицами.
- 10.9 Некоторые действия пользователей, наделенных полномочиями изменять содержимое и настройки в Инсталляции Продукта, могут привести к необратимым последствиям, отменить которые возможно только путем восстановления состояния системы из резервной копии с потерей всех изменений, внесенных в систему после даты создания данной резервной копии.
- 10.10 Резервное копирование Инсталляции Продукта, размещенной на собственном сервере Заказчика, настраивается по расписанию и на носители, предоставленные Заказчиком. Если на предоставленном Заказчиком сервере достаточно дискового пространства, в процессе установки Исполнитель настраивает ежедневное инкрементное резервное копирование на внутренний диск сервера. По требованию Заказчика, данное резервное копирование может быть отменено или изменен его график.
- 10.11 Восстановление состояния системы на указанную Заказчиком дату, при наличии резервной копии на указанную дату до 3 (Трех) раз за один календарный месяц. Каждое следующее восстановление системы на указанную Заказчиком дату, при наличии резервной копии на указанную дату, осуществляемое в течение одного календарного месяца, выполняется исключительно в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка». При размещении СДО на площадке Исполнителя, резервное копирование выполняется раз в сутки и резервные копии хранятся в течение двух недель с момента создания. При размещении СДО на площадке Заказчика резервное копирование выполняется по графику, предложенному Заказчиком.
- 10.12 Частичное восстановление данных из резервной копии, в том числе восстановление отдельных курсов или элементов осуществляется в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка».
- 10.13 В случае, если источник технической проблемы или предмет Заявки находится вне зоны ответственности Исполнителя, недостижим для Исполнителя из-за позиции Заказчика, Исполнитель сообщает об этом и прекращает обработку Заявки. При этом Услуга считается оказанной надлежащим образом.

## **11 Сервис «Предоставление дистрибутива и обновлений»**

- 11.1 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 сервиса.

11.2 Загрузка дистрибутива означает согласие с лицензионным соглашением, на основе которого распространяется он или его составные части.

11.3 Опции сервиса:

11.3.1 Продукт, по которому предоставляется сервис.

11.3.2 В соответствии с условиями лицензии GNU GPL, одновременно с возможностью загрузки дистрибутива и обновлений, Исполнитель предоставляет Заказчику возможность скачивания объектного и исходного кода данного ПО. Скачивая объектный и исходный коды Пользователь в полном объеме и без исключений принимает условия лицензии GNU GPL (версия 3).

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

12.1 Сервис предоставления в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя предоставляется посредством выделения ресурсов на собственной технической площадке Исполнителя, размещения там Инсталляции программного продукта и предоставления Заказчику доступа к данной инсталляции посредством сети Интернет.

12.2 В момент первоначального подключения сервиса, если у Заказчика имеется самостоятельно-установленная инсталляция Продукта или его community-версии (версии не выше, чем версия устанавливаемого Продукта), либо инсталляция, которая до подключения Сервиса не находилась на поддержке у Исполнителя, по запросу Заказчика, вместо первоначальной установки, Исполнитель проводит в отношении этой инсталляции продукта процедуру, описанную в сервисе «Аттестация инсталляции продукта», а затем, обновление до устанавливаемой версии Продукта и перенос на собственную техническую площадку Исполнителя. Если, в процессе аттестации не будет выявлено модификаций исходного кода Продукта, сторонних модулей, нарушений целостности базы данных продукта и его файлов и других последствий неквалифицированного вмешательства в работу продукта, нарушивших целостность его структуры данных, сервис «Аттестация инсталляции продукта» один раз в отношении данной инсталляции Продукта предоставляется бесплатно.

12.3 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.

12.4 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.

12.5 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.

- 12.6 Обработка Заявок 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.
- 12.7 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.
- 12.8 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.
- 12.9 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.
- 12.10 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. В соответствии с международной лицензией GNU GPL (версия 3), ПО передается Заказчику для запуска от имени Исполнителя, под его руководством и контролем. Заказчику запрещается без отдельного разрешения Исполнителя создавать копии ПО.
- 12.11 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.

- 12.12 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.
- 12.13 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 Заказчика и конечных пользователей, программными продуктами третьих лиц, в т. ч. используемыми Заказчиком для подготовки контента, некомпетентными действиями Заказчика и конечных пользователей и др.
- 12.14 За исключением гарантий, прямо указанных в Договоре, Исполнитель не предоставляет никаких иных прямых или косвенных гарантий.
- 12.15 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.
- 12.16 Опции сервиса:
- 12.16.1 Продукт, по которому предоставляется сервис.
- 12.16.2 Тип ограничения выделяемых ресурсов:
- 12.16.2.1 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.
- 12.16.3 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.

12.16.4 Возможность установки дополнительных модулей и программных модификаций, как разработки Исполнителя, так и сторонней разработки.

### **13 Сервис «Расширенная техническая поддержка»**

13.1 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.

13.2 В рамках Сервиса Исполнитель может консультировать Заказчика по телефону и иным каналам связи. Все телефонные звонки инициируются Заказчиком. Об ответах, результатах, событиях о которых не удалось сообщить немедленно, в процессе голосового консультирования, Исполнитель сообщает Заказчику через Кабинет клиента, в форме заявки или комментария к ранее открытой заявке, либо при следующем голосовом соединении, инициированном заказчиком. Заказчик не может настаивать на инициации звонка Исполнителем. При этом услуги связи Заказчик оплачивает самостоятельно. Тарификации и оплате в рамках сервиса подлежит время всего телефонного разговора с момента начала соединения и до момента его окончания, а также время выполнения заявки Исполнителем после окончания телефонного соединения, в случае, если запрос Заказчика потребовал дополнительной обработки и исполнения.

13.3 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.

13.4 Заявки исполняются с учетом специализации Исполнителя на поддерживаемом продукте и технологиях LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP). Заявки, затрагивающие другие программные продукты и технологии, могут быть исполнены или отклонены на усмотрение Исполнителя.

13.5 Заявки, которые невозможно выполнить удаленно, с использованием распространенных протоколов связи и администрирования сети Интернет (email, skype, ssh, ftp, vnc, rdp, http, https, OpenVPN, pptp, prpoe) 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.

- 13.6 Обязанностью Заказчика является полная и правильная постановка задачи Исполнителю, предоставление достоверных и корректных исходных данных. Исполнитель обрабатывает заявки с учетом положений раздела «Особенности интерпретации технического задания».
- 13.7 Исполнитель может запросить у Заказчика согласование уточнений к перечню результатов и общим требованиям к ним в рамках исполнения заявки. Согласование осуществляется через кабинет клиента. При этом, отсутствие возражений на предложенный Исполнителем вариант реализации или отдельные его пункты считается одобрением данного варианта Заказчиком.
- 13.8 В числе прочего, заявки, выполняемые в рамках сервиса и подлежащие тарификации и оплате, включают изучение пожеланий, требований, заданий, уточнений и других материалов, предоставленных Заказчиком, участие специалистов Исполнителя в очных и дистанционных встречах и совещаниях, инициированных Заказчиком по поводу исполнения данной заявки, проектирование, описание предлагаемого решения и его вариантов Заказчику, отладка, тестирование и исправление ошибок и несоответствий заданию, выявленных как на этапе предварительного тестирования, так и в процессе сдачи-приемки или после него, если Заказчик настаивает на их исправлении, а так же установка разработанных решений Заказчику, консультирование Заказчика по самостоятельной установке и по другим аспектам функционирования разработанных решений.
- 13.9 Все дополнительные трудозатраты, связанные с требованиями Заказчика по изменению регламента исполнения заявок, в том числе, с предоставлением дополнительных отчетов, в том числе о ходе обработки заявок, специальных режимах коммуникации, дополнительных требований к Результатам и др. также подлежат тарификации и оплате. Все перечисленные требования принимаются к исполнению только при согласии Исполнителя. Отказ Исполнителя от исполнения отдельных дополнительных требований и изменений к регламенту исполнения заявок не влечет за собой прекращения остальных обязательств по Договору.
- 13.10 В случае, если по требованию Заказчика, Исполнитель отслеживает и обрабатывает заявки во внешних информационных системах, помимо Кабинета Клиента на сайте Исполнителя, Исполнитель по согласованному графику подключается к внешней информационной системе для проверки наличия заявок и их обработки. При наличии Заявок во внешней информационной системе, Исполнитель дублирует их в Кабинете Клиента, обрабатывает, а, затем, копирует ответ во внешнюю информационную систему. Каждое такое подключение тарифицируется с учетом реально-затраченного времени специалиста Исполнителя, но не менее 0.5 нормо-часа.
- 13.11 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 возвратить неиспользованный остаток оплаченных нормо-часов.

- 13.12 Заявки, поступившие от Представителя Заказчика исполняются в порядке общей очередности их поступления. При наличии возможности у Исполнителя и согласии Представителя Заказчика, Заявка может быть исполнена вне очереди по двойной ставке в нормо-часах.
- 13.13 По требованию Заказчика, при согласии Исполнителя, Исполнитель может зарезервировать указанное Заказчиком количество нормо-часов на заданную дату. В случае поступления к заданной дате заявок, Исполнитель расходует зарезервированное количество нормо-часов на обработку поступивших заявок Заказчика. В случае отсутствия заявки или неполного использования зарезервированных нормо-часов, половина от неиспользованного количества зарезервированных нормо-часов расходуется на предоставление резервирования и подлежит тарификации и оплате. Отказаться от резервирования Заказчик может письменно, не менее чем за 5 рабочих дней до заданной даты.
- 13.14 Исполнитель передает результаты исполнения Заявки и отчет о результатах Заказчику через кабинет клиента. Отчет включает перечень исполненных Заявок или достигнутых промежуточных результатов и затраченное количество нормо-часов. В случае, если над Заявкой работает более одного специалиста или работа длится дольше одного рабочего дня, отчет предоставляется каждым задействованным специалистом в конце каждого дня их работы над Заявкой.
- 13.15 По согласованию с представителем Заказчика, оплаченные нормо-часы могут быть конвертированы в оплату других услуг Исполнителя по Договору, либо в оплату дополнительных расходов Исполнителя на исполнение Заявки (транспортные расходы, курьерская доставка, оплата субподрядчиков, программных продуктов, услуг или материалов других поставщиков, необходимых для исполнения Заявки), 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 Кабинете Клиента и согласованную Исполнителем заменяющей подписание отдельного Соглашения или обмен письмами.
- 13.16 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 и без использования продуктов, разработанных третьими лицами. В остальных случаях Исполнитель имеет право использовать при исполнении заявки свободное программное обеспечение, распространяемое на условиях, совместимых с лицензией GNU GPL.
- 13.17 Если иное явно не оговорено в заявке, Исполнитель передает Заказчику разработанные по его заявкам программные продукты и неисключительные права на них на условиях лицензии GNU GPL, сохраняя за собой право их использования и распространения на условиях лицензии GNU GPL. В случае, если в заявке

оговаривается другой вариант передачи прав на продукт, Исполнитель вправе изменить оценку или отказаться от исполнения данной заявки, что не влечет за собой прекращение других обязательств по Договору. Исключительные права на Результаты передаются только за отдельную плату, согласованную Сторонами дополнительно.

13.18 В случае, если в рамках заявки выполняется модификация существующего программного продукта, передаваемым Заказчику результатом является различия на уровне программного и объектного кода с базовым программным продуктом. Сами модифицируемые программные продукты поставляются на общих основаниях по отдельному соглашению.

13.19 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.

13.20 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.

#### **14 Сервис «Работа с электронными материалами заказчика»**

14.1 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.

14.2 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.

14.3 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.

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

15.1 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.

- 15.2 Если в Договоре не указано иного, в единицу Сервиса включено предоставление данного сервиса одному консультируемому. Общее количество консультируемых определяется Договором или заказом.
- 15.3 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
- 15.4 Дата открытия доступа к материалам является датой начала предоставления Сервиса.
- 15.5 Реализация курса методических консультаций производится посредством дистанционных технологий и включает в себя:
- 15.5.1 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.
- 15.5.2 Проектную деятельность: создание консультируемым различных элементов курсов в системе дистанционного обучения под руководством консультантов.
- 15.5.3 Обсуждение проблем, связанных с освоением системы дистанционного обучения, в форумах, открытых на сайте <http://moodle.opentechnology.ru>.
- 15.6 Консультируемый занимается в рамках курса методических консультаций в соответствии с подготовленным Исполнителем тематическим планированием.
- 15.7 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.
- 15.8 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.
- 15.9 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.
- 15.10 Содержание курса:  
Консультируемый осваивает в рамках курса методических консультаций следующие направления работы с системой дистанционного обучения:

- 15.10.1 (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, работа с ними пользователи на сайте, календарь, обмен сообщениями, HTML-блоки и др.). Работа с отчетами о деятельности (портфолио).
- 15.10.2 (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 тестами. Технические основы работы с форумом. Технические основы работы с чатом.

## **16 Сервис «Настройка стиля оформления для СДО Русский Moodle 3KL по заполненному брифу»**

16.1 Сервис предоставляется только совместно с сервисами «Удаленное администрирование: установка, настройка, поддержание работоспособности и обновление», либо «Предоставление в пользование программного продукта, развернутого на площадке Исполнителя».

16.1.1 Если в Договоре не указано иного, единицей предоставления сервиса является настройка стиля оформления для одной Инсталляции Продукта по предоставленному Заказчиком брифу, с последующими корректировками, в количестве не более двух. Последующие корректировки принимаются в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка» или по дополнительному соглашению сторон.

16.1.2 В качестве источников требований Заказчика к настройке стиля оформления в рамках данного сервиса принимаются только следующие материалы:

16.1.2.1 Заполненный файл брифа. Исходный файл брифа Исполнитель предоставляет Заказчику в личном кабинете клиента технической поддержки, либо по отдельному запросу. Заказчик открывает файл с помощью продукта Adobe Acrobat, вносит изменения и передает файл Исполнителю в соответствии с рекомендациями, указанными в самом файле брифа.

16.1.2.2 Ссылка на образец настроек стиля, на Демонстрационном Стенде Исполнителя.

16.1.2.3 Отдельные пожелания, со ссылками на конкретные пункты брифа, переданные отдельным сообщением (вне файла брифа), если такие параметры присутствуют в брифе и их не более пяти за одну корректировку.

16.1.3 В рамках данного сервиса обрабатываются только пожелания, для исполнения которых достаточно внести изменения в настройки профиля темы оформления. Пожелания, требующие редактирования графических файлов, программирования, правки исполняемых файлов или файлов шаблонов, внесения и редактирования содержимого не могут быть обработаны в рамках данного сервиса.

16.1.4 Настройки стиля оформления, которые не могут быть отражены в брифе, не могут быть выполнены в рамках данного сервиса. Дополнительные пожелания к стилю, элементам оформления, наполнению содержанием главной страницы и других страниц, созданию или редактированию графических элементов и др. могут быть реализованы в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка», либо в рамках других сервисов, предусматривающих обработку соответствующих пожеланий и обращений.

16.1.5 Если параметры, установленные в образце стиля настроек, заполненном брифе или отдельных пожеланиях противоречат друг-другу, приоритет имеют те опции и пожелания, которые находятся ниже в том же документе или сообщены позже.

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

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

17.2 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.

17.3 Порядок предоставления сервиса:

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

17.3.2 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.

17.3.3 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.

- 17.3.4 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.
- 17.3.5 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.
- 17.3.6 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.
- 17.3.7 После подтверждения приёмки темы оформления представителем Заказчика, Исполнитель передает или устанавливает разработанный модуль темы оформления Заказчику.
- 17.4 Данный сервис включает в себя только разработку модуля шаблона оформления для СДО Русский Moodle 3KL по готовому образцу дизайна.
- 17.5 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.

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

- 18.1 Сервис оказывается на базе сервиса «Расширенная техническая поддержка» с фиксированной трудоемкостью 65 (Шестьдесят пять) нормо-часов.
- 18.2 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.
- 18.2.1 Разработка индивидуального дизайна оформления и/или логотипа.
- 18.2.2 Внесение и редактирование контента, размещение, перемещение и настройка блоков на страницах СДО.

- 18.2.3 Разработка динамических элементов интерфейса, таких как интерактивные меню, модифицированные окна авторизации, модифицированные витрины курсов и другие.
  - 18.2.4 Участие специалистов Исполнителя в совещаниях с представителями Заказчика посредством аудио- и видео- конференц-связи.
  - 18.2.5 Предоставление нескольких альтернативных макетов дизайна на выбор представителю Заказчика.
- 18.3 Суммарная трудоемкость оказанных дополнительных опций не должна превышать 45 (Сорок пять) нормо-часов.

## **19 Сервис «Пошаговое интерактивное консультирование»**

- 19.1 В рамках сервиса «Пошаговое интерактивное консультирование» Представителю Заказчика предоставляется консультация по согласованному каналу связи, предполагающему живой диалог в реальном времени (телефон, скайп, видеоконференции, вебинар), в ходе которой клиент получает устные инструкции и рекомендации от специалиста Исполнителя непосредственно в момент выполнения этих действий Представителем Заказчика.
- 19.2 Взаимодействие Заказчика и Исполнителя в ходе которого за сеанс консультирования осуществляется чередование трех и более раз исполнения Представителем Заказчика инструкций и рекомендаций Исполнителя непосредственно в момент получения консультации без разрыва соединения, ожидание исполнителем результата данных действий без разрыва соединения, описание Представителем Заказчика полученного результата (включая краткие, например: «да», «дальше», «получилось», «готово», «нет», «куда», «где» и др.), признается пошаговым интерактивным консультированием.
- 19.3 Сервис «Пошаговое интерактивное консультирование» тарифицируется в порядке и размерах, предусмотренных для сервиса «Расширенная техническая поддержка».

## **20 Сервис «Аттестация инсталляции продукта»**

- 20.1 Данный сервис предназначен для оценки состояния Инсталляции Продукта, выявления и устранения угроз её стабильному и безопасному функционированию.
- 20.2 Кроме случаев описанных в Регламенте и Договоре, сервис предоставляется в рамках сервиса «Расширенная техническая поддержка», по регламенту, правилам тарификации и ценам данного сервиса.
- 20.3 Аттестация инсталляции продукта состоит из следующих шагов:
- 20.3.1 Проверка целостности технической площадки.
    - 20.3.1.1 Если площадка подготавливалась Исполнителем, содержит актуальные версии утилит серверного окружения и в её конфигурацию не вносилось

значимых изменений, Исполнитель может решить сохранить данную площадку, ограничившись внесением изменений и обновлений в её конфигурацию.

20.3.1.2 Если площадка готовилась Заказчиком или третьими лицами, либо в конфигурацию площадки, подготовленной Исполнителем были внесены значительные изменения, Исполнитель готовит новую площадку, а, затем, осуществляет перенос Инсталляции продукта на неё.

20.3.2 Проверка целостности исполняемых файлов продукта.

20.3.2.1 В рамках данной проверки, исполняемые файлы сравниваются с исходной версией продукта, на которой они базируются и формируется реестр сторонних модулей и правок исходного кода.

20.3.2.2 Исполнитель согласовывает с Заказчиком перечень сторонних модулей и правок исходного кода на предмет выявления тех, которые Заказчик желает сохранить на сервере.

20.3.2.3 Сторонние модули, которые требуется сохранить, при условии стабильности их работы и доступности свежей свободно-распространяемой версии данного модуля обновляются до новой версии.

20.3.2.4 Остальные модули и правкам, которые требуется сохранить, могут быть переработаны для корректной работы и совместимости с устанавливаемой версией Продукта силами Исполнителя, либо силами Заказчика или третьих лиц, с условием последующей проверкой Исполнителем и принятием решения о допуске модуля или правки к работе в Аттестованной Инсталляции.

20.3.2.5 Остальные модули и правки удаляются из Инсталляции продукта.

20.3.3 Проверка изолированности исполняемых файлов, внутренней базы данных и файловой области Инсталляции Продукта.

20.3.3.1 В рамках этой проверки обнаруживаются и удаляются из системы, либо отключаются любые утилиты, модули, модификации и доступы, которые осуществляют или потенциально-могут осуществлять прямую запись или модификацию исполняемых файлов, базы данных и содержимого файловой области Инсталляции Продукта. Перечисленные выше компоненты могут быть сохранены по требованию Заказчика при условии проведения проверки Исполнителем, по результатам которой будет установлено, что они обращаются к данным Инсталляции Продукта исключительно с использованием регламентированных методов API, не нарушают стандарты кодирования Moodle и совместимы с версией Moodle, на которой базируется устанавливаемая версия Продукт. Если требуется сохранить компоненту не отвечающую данным требованиям, Исполнитель предлагает провести её рефакторинг с целью привести её к соблюдению указанных требований.

20.3.4 Проверка целостности базы данных.

20.3.4.1 В рамках этой проверки, Исполнитель исследует базу данных Инсталляции Продукта на предмет следов от прямого редактирования базы данных, некорректных данных, несогласованностей и дефектов.

20.3.4.2 В случае обнаружения нарушения целостности, Исполнитель рекомендует выполнить установку продукта с нуля, либо, при возможности, предлагает работы по восстановлению целостности базы данных.

20.3.4.3 Поскольку база данных содержит множество таблиц, полей и связей, проверка или восстановление целостности не гарантируют отсутствия других некорректных данных, несогласованностей и дефектов. В случае, если такие ситуации будут выявлены в последствии, Исполнитель не несет ответственности за данные дефекты, даже если проводилась аттестация или восстановление. По данной причине, Исполнитель категорически не рекомендует выполнять прямое вмешательство в содержимое базы данных продуктов или использовать утилиты, которое выполняют данное вмешательство в обход штатного API системы, а если такое вмешательство происходило — выполнить полную переустановку Продукта, либо использовать Инсталляцию Продукта на свой страх и риск.

20.3.5 Проверка целостности файлов Инсталляции продукта.

20.3.5.1 В рамках этой проверки, Исполнитель исследует файловую область Инсталляции Продукта на предмет следов от прямого редактирования файлов и потерянных файлов.

20.3.5.2 В случае выявления подобных ситуаций, Исполнитель предупреждает о ней Заказчика и предлагает повторно загрузить необходимые данные в систему силами Исполнителя или самого Заказчика, с использованием штатных интерфейсов и механизмов.

20.3.5.3 Поскольку, в большинстве случаев, отсутствие отдельных файлов приводит только к неполному открытию некоторых учебных материалов и не оказывают критического влияния на функционирование остальной системы, данная проверка проводится только по отдельному требованию Заказчика, если он согласен на списание нормо-часов, потраченных на выполнение данной проверки.

## **21 Сервис «Исполнение технического задания»**

21.1 Сервис предоставляется на основании отдельного договора на выполнение работ (договора подряда) и приложенного к нему технического задания, либо технического проекта (далее — Техническое Задание), предполагающего исполнение Технического Задания за обозначенные в договоре срок и цену.

21.2 Положения регламента предоставления данного Сервиса могут быть переопределены текстом Договора или Технического Задания.

21.3 Интерпретация технического задания или технического проекта выполняется в соответствии с разделом «Особенности интерпретации технического задания» настоящего Регламента.

- 21.4 Требования к технической площадке, на которой будет запускаться разрабатываемый продукт и к рабочему месту пользователя, с которого будет происходить работа с разрабатываемым продуктом описаны в разделах «Требования к технической площадке» и «Требования к рабочему месту пользователя» соответственно. Данные требования применяются на всех этапах разработки, тестирования, сдачи-приемки и последующей эксплуатации.
- 21.5 Для оперативного исполнения Договора Заказчик назначает своего представителя в соответствии с разделом «Представители и контактные лица» настоящего Регламента.
- 21.6 В целях фиксации значимой для выполнения Технического Задания информации, Исполнитель и Заказчик вправе вести протокол, либо осуществлять аудио или видеозапись переговоров Исполнителя с представителем Заказчика. Данные материалы признаются действительными при условии, что протокол будет утвержден обеими сторонами, а осуществлявшая аудио или видеозапись сторона предоставит эту запись второй стороне по первому требованию.
- 21.7 Исполнитель может запросить у Заказчика согласование уточнений к перечню Результатов и общим требованиям к ним в рамках исполнения заявки. Согласование осуществляется через кабинет клиента, по электронной почте, либо на очных или дистанционных совещаниях, если на них ведется протокол, аудио или видеозапись. При этом, отсутствие возражений на предложенный Исполнителем вариант реализации или отдельные его пункты считается одобрением данного варианта Заказчиком. Задержка длительностью более 3-х рабочих дней при получении таких уточнений может являться основанием для переноса установленных Договором сроков предоставления Результатов.
- 21.8 Этапы проекта трудоемкостью более 80 нормо-часов и длительностью более 2-х недель Исполнитель может выполнять итеративно, разделяя проект на еженедельные итерации. По окончании каждой еженедельной итерации Исполнитель может осуществлять демонстрацию промежуточного результата Представителю Заказчика. Представленные на таких проектах технические решения и предложения Исполнителя, при отсутствии прямых возражений представителя Заказчика и наличии протокола, либо аудио или видеозаписи встречи считаются согласованными Заказчиком.
- 21.9 Поскольку Договор определяет фиксированные срок и цену, учет затраченного рабочего времени в целях контроля исполнения данного Договора не ведется, однако, Исполнитель вправе вести учет для внутренних целей. Учтенные в таких проектах нормо-часы не влияют на цену, обозначенную в договоре.
- 21.10 Если Договором отдельно не предусмотрено иное, Исполнитель предоставляет Заказчику право использования Результата Работ в рамках простой (неисключительной) бессрочной лицензии, действующей без ограничения территории, в том числе путем воспроизведения, распространения, переработки, доведения до всеобщего сведения и переработки. Стоимость переданных прав включена в стоимость Работ. В случае, если Исполнитель передает Заказчику исключительные права на Результат Работ, такие права передаются за отдельную плату, размер которой согласован в Договоре, на условиях, согласованных в Договоре.

21.10.1 Результат Работ распространяется в соответствии с международной лицензией GNU GPL. В случае распространения Результата Работ Заказчиком полностью, частично или в составе другого продукта, за плату или бесплатно, последний выражает согласие с условиями лицензии GNU GPL и обязуется их соблюдать, включая условие обязательного распространения действия лицензии GNU GPL в отношении всех распространяемых экземпляров и распространения всех экземпляров вместе со всеми исходными кодами и передачи прав, полученных согласно лицензии GNU GPL, в полном объеме вместе со всеми экземплярами, содержащими программный код и иные составляющие элементы Результата Работ полностью или частично.

21.11 Гарантийная поддержка после сдачи-приемки выполняется в соответствии с разделом «Формы предоставления гарантии на разработанное ПО» на платной основе, по варианту «Гарантийная доработка».

## **22 Дополнительные условия**

22.1 Программный продукт СДО «Русский Moodle 3KL» (далее — Продукт) является свободно-распространяемым программным обеспечением. Исполнитель передает Заказчику экземпляр Продукта на основании международной лицензии GNU GPL v3. 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 v3 и обязуется их соблюдать, включая условие обязательного распространения действия лицензии GNU GPL v3 в отношении всех распространяемых экземпляров продукта и распространения всех экземпляров продукта вместе со всеми исходными кодами и передачи прав, полученных согласно лицензии GNU GPL v3, в полном объеме вместе со всеми экземплярами, содержащими продукт полностью или частично.

22.2 В соответствии с условиями лицензии GNU GPL v3, 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 v3.