

Информационно-техническое сопровождение Системы QODEX ECO

1. Информационно-техническое сопровождения

1.1. Информационно-техническое сопровождение – комплекс мер, предоставляемых Покупателю и направленных на поддержание работоспособности Системы, консультирование по вопросам эксплуатации, устранение проблем, возникших при ее эксплуатации, оказанных на возмездной основе согласно действующим Тарифам.

1.2. К работе с Системой должны допускаться сотрудники Покупателя, имеющие навыки работы на персональном компьютере, ознакомленные с правилами эксплуатации и прошедшие обучение работе с Системой (размещены по ссылке godex.tech/documents/manuals).

1.3. Состав Услуг, оказываемых в рамках информационно-технического сопровождения:

1.3.1. Обеспечение функционирования Системы и ее компонентов, включая:

1.3.1.1. администрирование оборудования (см. 6 раздел п. 4) и программного обеспечения Системы;

1.3.1.2. настройка работы оборудования, за исключением случаев, требующих доработку программного кода;

1.3.1.3. мониторинг и диагностика состояния оборудования и программного обеспечения Системы;

1.3.1.4. контроль полноты и целостности данных в Системе;

1.3.1.5. резервное копирование данных Системы, не реже 1 раза в месяц;

1.3.1.6. восстановление работоспособности Системы в согласованные сроки;

1.3.2. Обеспечение функционирования сервиса по передаче данных во внешние информационные системы, включая:

1.3.2.1. контроль целостности и полноты данных при передаче

1.3.2.2. взаимодействие от лица Покупателя с ответственными специалистами внешних информационных систем в спорных ситуациях

1.3.2.3. изменение настроек при передаче данных

1.3.2.4. настройка новых подключений по умолчанию без доработок исходного кода. (Настройка новых подключений с доработкой программного кода и функциональности осуществляется на возмездной основе)

1.3.3. Периодическое обновление программного обеспечения Системы до последней актуальной версии, включая:

1.3.3.1. информирование о выпуске новой функциональности

1.3.3.2. обновление программного обеспечения Системы

1.3.3.3. проведение консультирования пользователей по работе с новой функциональностью Системы;

1.3.4. Консультирование специалистов Покупателя по вопросам эксплуатации Системы по рабочим дням с 08.00 до 17.00 (UFA), в том числе:

1.3.4.1. по телефону технической поддержки или WhatsApp:
+79375000665

1.3.4.2. по электронной почте по адресу:
(support@qodex.tech)

1.3.5. Прием заявок по неисправностям Системы осуществляется в круглосуточном режиме

1.3.5.1. по телефону технической поддержки

1.3.5.2. по электронной почте по адресу

1.4. Прием Обращений о критических сбоях в работе Системы, к которым относится отсутствие доступа к Системе непосредственно на объекте размещения ТКО, передачи данных или невозможность регистрации в Системе факта размещения ТКО, осуществляется ежедневно, включая выходные и праздничные дни.

1.5. Количество технических работ специалиста на объект размещения отходов по заявке Покупателя, в рамках оказываемых Услуг, связанной с устранением неисправности с приемом и отправкой актов взвешивания неограниченно в рамках каждого отчетного периода (календарный месяц). Если в случае диагностики специалистом технической поддержки установлено, что нарушение работоспособности связано с действиями или нарушением правил эксплуатации объектом размещения, то оплата услуг по восстановлению работоспособности осуществляется за счёт покупателя.

1.6. Выезд специалиста на объект размещения ТКО осуществляется с 08:30(UFA) до 17:30(UFA). Время реакции зависит от уровня критичности (см. раздел 3) выявленной неисправности.

1.7. Выполнения работ, которые не предусмотрены настоящими условиями информационно-технического сопровождения, а также в случаях необходимости доработки (изменения) системного кода программного обеспечения, условия выполнения данных работ согласовываются Сторонами в виде отдельного договора.

2. Условия и порядок обращений связанных с эксплуатацией Системы:

2.1. Перечень условий связанных с эксплуатацией Системы включает в себя:

2.1.1. Ошибки в работе программного обеспечения Системы

- 2.1.2. Нарушение работоспособности оборудования, соответствующего требованиям, размещенных на сайте godex.tech/documents/requirements
- 2.2. При оказании информационно-технического сопровождения Покупателю, Оператор вправе отказать в следующих случаях:
 - 2.2.1. Обращение не относится к компетенции Оператора;
 - 2.2.2. Ответ на Обращение уже был предоставлен ранее.
- 2.3. Устранение причин неработоспособности Системы, вызванные следующими факторами не включены в стоимость за информационно-техническое сопровождение и оплачиваются отдельно:
 - 2.3.1. Восстановление работоспособности Системы, требующее приобретения и/или установки запасных частей, а также полной замены оборудования, привлечения специализированных сервисных организаций.
 - 2.3.2. При наличии механических повреждений (трещины, изломы, царапины), повлиявших на работоспособность аппаратного комплекса Системы;
 - 2.3.3. Повреждения вызванные использованием нестандартных расходных материалов и запасных частей.
 - 2.3.4. Если обнаружены несанкционированные изменения конструкции или схемы подключений в Системе.
 - 2.3.5. Нарушения работоспособности оборудования или его компонентов, вызванные попаданием посторонних предметов в механические или оптические узлы, или перемещением работающих узлов.
 - 2.3.6. Повреждения оборудования, повлекшие разрушение электронных блоков и/или «обгорание» контактов, связанные с подключением внешних устройств при включенном питании, с воздействием статического электричества и/или с плохим заземлением.
 - 2.3.7. Повреждение функциональных элементов, вызванное включением в сеть с напряжением питания, не соответствующим стандарту на электроснабжение (ГОСТ Р 54149-2010) либо в требованиях Инструкции по эксплуатации.
 - 2.3.8. Нарушения работоспособности оборудования, связанные с самостоятельным (или выполненным третьим лицом) изменением настроек аппаратного обеспечения, ремонтом или заменой комплектующих.
 - 2.3.9. Нарушения работоспособности оборудования, связанные со сбоями настроек Системы, вызванные действием Пользователя (или третьих лиц).
 - 2.3.10. Нарушения работоспособности оборудования, связанные с неквалифицированными действиями Пользователя (или третьих лиц) и/или с

несоблюдением правил и условий содержания оборудования.

2.3.11. Нарушения работоспособности оборудования, связанные с непреодолимыми природными явлениями.

3. Соглашение об уровне сервиса

3.1. Стороны договорились об использовании следующих метрик уровня сервиса Услуг:

3.1.1. Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса (сообщение Пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления запроса на адрес электронной почты *info@godex.tech*, или телефонного звонка в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

3.1.2. Время решения проблемы – время, прошедшее с момента фактического начала работ над проблемой до закрытия заявки. Временем начала работы над проблемой считается момент отправки Покупателю уведомления о начале работ. Временем решения проблемы считается момент отправки Покупателем сообщения, подтверждающего закрытие заявки. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Покупателем в течение 2 часов с момента поступления от Оператора уведомления о выполнении заявки. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ. Уведомления о начале и завершении работ направляются Оператором представителю Покупателя, от чьего имени поступила заявка, по электронной почте или телефону.

3.2. В части сообщений о проблемах, сервис, предоставляемый Оператором, делится на уровни в соответствии с установленными значениями метрик:

Уровень критичности	Описание проблемы
Аварийный	<ul style="list-style-type: none">● Полный отказ программного обеспечения Системы в результате технической или эксплуатационной аварии.● Полный отказ оборудования Системы.● Проблемы при передаче данных во внешние информационные системы.
Средний	<ul style="list-style-type: none">● Частичный отказ программного обеспечения Системы, не препятствующий фиксации фактов размещения отходов в

	<p>Системе в ручном режиме.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Частичный отказ оборудования Системы, не препятствующий фиксации фактов размещения отходов в Системе в ручном режиме.
Низкий	<ul style="list-style-type: none"> ● Прочие ошибки в работе программного обеспечения Системы

3.3. В соответствии с классификацией п. 3.2., каждому виду инцидентов (проблем) назначается время реакции, и время устранения в рабочих часах:

Уровень критичности	Наличие удаленного доступа*		Отсутствие удаленного доступа	
	Время реакции на заявку	Время устранения	Время реакции на заявку	Время устранения**
Аварийный	Не более 15 минут	Не более 24 часов***	Не более 15 минут	Не более 48 часов***
Средний	Не более 20 минут	Не более 48 часов***	Не более 15 минут	Не более 72 часов***
Низкий	Не более 1 часа	По согласованию	Не более 1 часа	По согласованию

*) За исключением инцидентов (проблем), связанных с неработоспособностью оборудования Системы.

***) Время устранения инцидента при отсутствии удаленного доступа указано при условии, что количество услуг, описанных в пункте 1.5, не было оказано.

****) В случае возникновения массовых проблем (более 1 площадки), связанных с неработоспособностью оборудования Системы, сроки устранения проблем решаются по согласованию Сторон.

4. Для того, чтобы компания QODEX могла выполнить свои обязательства по Технической Поддержке Системы, предусмотренные настоящим Договором, объект размещения отходов обязуется:

4.1. Предоставлять сотрудникам QODEX всю необходимую информацию для выполнения ими мероприятий в рамках Технической Поддержки Системы;

4.2. В любое время предоставлять возможность сотрудникам QODEX проверять корректность работы Системы;

- 4.3. Использовать оборудование исключительно в целях работы Системы QODEX ECO.
- 4.4. Соблюдать технические условия эксплуатации оборудования, устанавливаемого Заказчиком для обеспечения функционирования Системы, а также требования к аппаратному и программному обеспечению указанного оборудования;