Приложение №3 к Приглашению

**СОСТАВ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ**

1. Состав услуг технической поддержки ПО во время гарантийного периода и после истечения гарантийного периода неизменен и относится и к северной и к клиентской части ПО.
2. Услуги технической поддержки ПО включают в себя:

* взаимодействие по устранению дефектов, информационному и консультационному обеспечению с использование систем трекинга дефектов (например, Jira), дополнительно предусмотрены возможности консультаций по телефону и электронной почте;
* оказание помощи по идентификации и устранению инцидентов в ПО, консультации по использованию ПО;
* информирование Банка о выходе и составе обновлений ПО, предоставление указанных обновлений в течение 20 рабочих дней с даты выхода обновлений;
* устранение ошибок (сбоев) в работе ПО, выявленных в процессе эксплуатации, в т.ч с предоставлением обновления ПО с приложением описания данного обновления и необходимых инструкций для его установки в течение следующих сроков:
* при ошибках высокого приоритета (остановка либо критическое изменение процесса):
* 4 рабочих часа при устранении удаленно;
* 12 рабочих часов – при необходимости выезда специалиста.
* при иных ошибках работы ПО:
* 16 рабочих часов при устранении удаленно;
* 24 рабочих часа – при необходимости выезда специалиста;
* предоставление Банку обновлений, связанных с регуляторными требованиями (изменение законодательства, требований платежных систем и др.) не позднее даты вступления регуляторных изменений в силу (в исключительных случаях – в течение месяца с момента вступления в силу регуляторных изменений);
* в пределах существующей функциональности внесение по требованию Банка изменений в ПО (в том числе доработка форм, справочников, отчетов и др);
* предоставление Банку документации по эксплуатации системы, обновление документации в т.ч по запросам Банка;
* обязательное обучение сотрудников при вводе ПО в эксплуатацию;
* предусмотрены различные варианты технической поддержки и взаимодействия, в т.ч варианты поддержки при последующей доработке ПО или частей ПО на стороне Банка;
* организация работы ПО в соответствии с требованиями и стандартами безопасности Банка.