

Регламент
«Жизненный цикл EVA»

v.1.1 от 01.07.2025

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

Pre-prod – среда, идентичная промышленной среде по конфигурации приложения и окружения. Используется для выполнения контрольного тестирования установки и функциональности обновлений.

Backup – точка отката для восстановления после сбоев.

Логи – автоматически создаваемые приложением записи о своей работе (например, в текстовом файле на сервере приложений).

Окружение ПО – программное обеспечение, отличное от программы EVA.

Smoke test – минимальные проверки работоспособности приложения, способные указать на явные ошибки (например, невозможность аутентификации, недоступность СУБД и пр.).

1. При установке поставки впервые или обновленной версии EVA Заказчик обязуется протестировать данное обновление и его функциональность на Pre-prod среде.
2. Перед установкой поставки впервые или обновленной версии EVA Заказчику необходимо выполнить полный Backup (сервера приложений и базы данных и др.) промышленной среды в целях возможности восстановления работы системы в случае возникновения сбоев после установки обновления.
3. После установки поставки впервые или обновления Заказчик обязан выполнить анализ логов сервера на предмет наличия операций, приводящих к потере данных (пересоздание и удаление таблиц и колонок).
4. После установки поставки впервые или обновленной версии EVA на промышленной среде Заказчик выполняет Smoke test работы настроенного на ПО приложения.
5. Исполнитель в процессе эксплуатации EVA Заказчиком отвечает только за те действия, выполняемые Заказчиком на промышленной среде, которые были предварительно согласованы с Исполнителем (например: работа пользователей в пользовательском интерфейсе приложения, регламентные работы технической поддержки по инструкциям).
6. Исполнитель также не несёт ответственность за настройки и действия, выполняемые Заказчиком в окружении EVA, даже если они были предварительно согласованы с Исполнителем (например: выполнение скриптов на СУБД, настройки серверов приложений, СУБД и пр.).
7. В рамках поставки версии ПО EVA для конкретного клиента пишется/кастомизируется руководство пользователя и дополнительно прикладывается Инструкция по развертыванию приложения.
Эксплуатация ПО осуществляется в соответствии с руководством пользователя

8. Исполнитель возмещает возникший у Заказчика ущерб, только при условии соблюдения последним требований и действий, установленных настоящим Регламентом.

9. Действие пункта 7 настоящего Регламента применимо только к случаям причинения ущерба, возникшим в результате эксплуатации протестированного Заказчиком сценария использования приложения перед установкой обновления на промышленную среду.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ EVA

1.1. Стороны признают, что для успешного выполнения работ Исполнителем в части сопровождения ПО, необходимо участие обеих Сторон, а также соответствующего информационного, технического, и организационного обеспечения.

1.2. Стороны обязаны назначить по одному менеджеру, отвечающему за сопровождение ПО (далее – Менеджер) с каждой из Сторон, в срок 3 (три) рабочих дня с даты подписания договора сопровождения, и сообщить другой Стороне его контактные данные, включая номер телефона и адрес электронной почты.

1.2.1. В случае недоступности Менеджера по имеющимся контактным данным по причине болезни, отпуска, увольнения, либо любым другим причинам, соответствующая Сторона обязана произвести замену, и сообщить другой стороне изменившиеся контактные данные в течение 3 (трех) рабочих дней.

1.2.2. В случае неисполнения обязательства из п. 1.2.1, все сопутствующие риски несет нарушившая его Сторона, которая не вправе ссылаться на ненадлежащее исполнение прочих обязательства другой Стороной.

1.3. Если не указано другое, под уведомлением, сообщением, либо предоставлением документов Стороне, в данном Регламенте подразумевается сообщение электронной почтой, отправленное соответствующему лицу.

1.4. Стороны определили, что с целью минимизации риска предоставления несогласованных сведений, вся переписка по электронной почте между Сторонами должна вестись через Менеджеров каждой из Сторон. Любые электронные письма между специалистами Сторон, отправителями либо получателями (копии) которых не являются оба Менеджера, считаются не относящимися к предмету договора сопровождения.

1.5. Работы, предусмотренные Регламентом, выполняются Исполнителем в рабочие дни (с 8:00 по 17:00 время московское), выполнение работ с 17:00 до 8:00 по московскому времени, а также в нерабочие и выходные дни настоящим Регламентом не предусмотрено.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОВЫХ ВЕРСИЙ (ОБНОВЛЕНИЙ) ПО

2.1. Новые версии (обновления) ПО включают в себя:

2.1.1. Исправления несоответствий, обнаруженных Исполнителем;

2.1.2. Исправления несоответствий, обнаруженных Заказчиком;

2.1.3. Исправления несоответствий, обнаруженных третьими лицами, использующими ПО на основе имеющихся у них прав;

2.1.4. Доработки (модификации) ПО, выполненные в рамках развития Исполнителем дистрибутивной функциональности ПО;

2.1.5. Доработки (модификации) ПО, выполненные по требованиям Заказчика;

2.1.6. Доработки (модификации) ПО, выполненные по требованиям третьих лиц, использующих ПО на основе имеющихся у них прав;

2.2. Исполнитель гарантирует, что любые доработки и исправления несоответствий, предоставляемые Заказчику, не мешают нормальной эксплуатации ПО Заказчиком. В случае, если обновления ПО изменяют пользовательский интерфейс, логику работы, либо настройки ПО, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику сведения о соответствующем изменении способа эксплуатации ПО, не нарушающим требования Заказчика к ПО.

2.3. Заказчик уведомлен о том, что обновления ПО выпускаются в строгой последовательности, что исключает установку последующего обновления без предварительной установки всех предыдущих.

2.4. С учетом п. 2.3, Исполнитель вправе отказать Заказчику в диагностике и исправлении обнаруженного Заказчиком несоответствия, в случае если данная ошибка была исправлена Исполнителем в ранее выпущенных версиях обновлений ПО и не установленных Заказчиком.

2.5. Установка, обновление и сопровождение сторонних программ, используемых при эксплуатации системы, выполняется Заказчиком.

3. ГАРАНТИЙНОЕ ИСПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЙ

3.1. Гарантийными случаями считаются:

3.1.1. Полная либо частичная неработоспособность ПО, при условии, что Исполнитель не может указать способ использования ПО, приводящий к его работоспособности. При этом, несоответствие ПО пользовательским требованиям, которые не были ранее согласованы и подписаны Сторонами в ходе внедрения и настройки ПО, не считается неработоспособностью ПО;

3.1.2. Несоответствие актуальной производительности ПО, при условии, что заявленная производительность указана в сопроводительной документации, и

допускает прямое сопоставление с актуальной, с учетом логики настроек и способа использования ПО;

3.1.3. Несоответствие логики работы ПО требованиям, выявленным в ходе внедрения и настройки ПО, при условии, что данные требования были согласованы и подписаны Сторонами, а настройка в части данных требований выполнялась Исполнителем.

3.2. Никакие другие случаи, кроме случаев, перечисленных в п. 3.1 данного Регламента, прямо или косвенно мешающие нормальной эксплуатации ПО, гарантийными случаями не считаются.

3.3. При возникновении гарантийного случая в ходе эксплуатации Заказчиком ПО, Заказчик обязан уведомить Исполнителя об обнаруженном им несоответствии, а Исполнитель обязуется за свой счет исправить ПО в частях, повлекших возникновение гарантийного случая, либо заменить ПО. При этом:

3.3.1. Стороны договорились классифицировать несоответствия следующим образом:

а) Несоответствие класса 1 (фатальная ошибка) – Заказчик сталкивается с существенными ограничениями в работе, при которых (или в результате которых) не функционируют полностью основные подсистемы ПО, что исключает эксплуатацию ПО.

б) Несоответствие класса 2 (значимая ошибка) – Заказчик не может в полной мере воспользоваться существенной частью, характеристикой или возможностью ПО, либо Заказчик сталкивается с существенными ограничениями или сложностями в работе, однако существует подходящая альтернативная система или подходящий альтернативный процесс, которые могут быть оперативно внедрены.

в) Несоответствие класса 3 (несущественная ошибка) – использование ПО Заказчиком ограничено несущественным образом. Никакой срочности во внесении изменений в ПО нет.

3.3.2. В случае, если гарантийный случай допускает его устранение в плановом порядке (несоответствия класса 2 либо класса 3), то соответствующее исправление предоставляется Заказчику в очередном обновлении ПО, на условиях раздела 2 настоящего Регламента.

3.3.3. В случае, если гарантийный случай имеет форс-мажорный характер, и исключает возможность эксплуатации ПО (несоответствие класса 1), то Стороны принимают все доступные им меры для экстренного исправления соответствующего несоответствия.

3.3.4. Стороны определили следующие способы и сроки устранения несоответствий:

Класс несоответствия	Время реакции	Время предоставления заказчику варианта решения
Класс 1	1 час в рабочее время	24 часа в рабочее время
Класс 2	2 часа в рабочее время	36 часа в рабочее время
Класс 3	8 часов в рабочее время	36 часа в рабочее время

4. РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

4.1. Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика:

4.1.1. Стороны устанавливают следующие типы сообщений, отправляемые Заказчиком в рамках технической поддержки ПО: а) Запрос на оперативные консультации по вопросам функционирования ПО; б) Заявки на разработку функциональных требований/технических заданий на доработку/адаптацию ПО;

4.1.2. Исполнитель присваивает регистрационные номера полученным сообщениям и заявкам.

4.1.3. Исполнитель принимает к рассмотрению только сообщения и заявки, подписанные уполномоченными представителями Заказчика и отправленные с адреса e-mail, сообщенного Заказчиком согласно п. 1.2 настоящего Регламента, за исключением случая передачи Заказчиком заявки по телефону. При получении сообщений Заказчика об ошибках функционирования ПО, заявок (предложений) на доработку ПО, заявок на разработку функциональных требований/технических заданий на доработку/адаптацию ПО Исполнитель присваивает им регистрационный номер. Консультации по телефону «горячей линии» оказываются ответственным сотрудникам, назначенным Заказчиком в соответствии с п.1.2 настоящего Регламента.

4.1.4. После получения Заявки на выполнение дополнительных работ Исполнитель, в течении 3(трёх) рабочих дней, оценивает объём работ и в письменном виде сообщает Заказчику о продолжительности времени, необходимом Исполнителю (специалистам Исполнителя, обладающим надлежащей квалификацией и опытом) для выполнения работ, сроках начала и завершения работ, их стоимости.

4.2. Порядок оказания консультаций:

4.2.1. Исполнитель оказывает консультации Заказчику с 8-00 по 17-00 (время московское) в рабочие (по законодательству РФ, с пятидневной трудовой неделей) дни для ответственных сотрудников Заказчика:

а) по горячему телефону («hot-line»);

б) посредством e-mail;

4.2.2. К оперативным консультациям относятся:

- а) Уведомление Заказчика об изменениях состава и (или) функций ПО;
- б) Предоставление Заказчику информации (в т.ч. документации) по технологии и особенностям функционирования подсистем ПО, о реализованных в ПО технологиях, о структуре данных ПО (с учетом ранее переданной информации);
- в) Предоставление Исполнителем ответов на запросы Заказчика о возможностях и сроках реализации/изменении тех или иных функций ПО;
- г) Предоставление (при наличии) Заказчику описаний, технологий, программ с целью обнаружения предполагаемых ошибок ПО.

4.2.3. Исполнитель регистрирует поступившие от Заказчика вопросы и дает ответы на них в сроки, не позднее одного рабочего дня с момента направления вопроса Заказчиком.

4.2.4. Исполнитель в течение одной рабочей недели готовит окончательный ответ на принятые от Заказчика вопросы.

4.2.5. Для обеспечения предоставления Заказчику оперативных консультаций Исполнитель придерживается следующего порядка и правил:

- а) ответственный сотрудник Заказчика оформляет свой запрос на e-mail или телефон «горячей линии» Исполнителя и кратко излагает суть вопроса;
- б) запрос регистрируется в базе данных и ему автоматически присваивается номер. Номер запроса сообщается Заказчику. При последующем обращении Заказчика к Исполнителю, первый называет Исполнителю ранее сообщенный входящий регистрационный номер этого вопроса.

4.3. Порядок разработки функциональных требований и технических заданий:

4.3.1. При необходимости разработки Исполнителем функциональных требований (далее – ФТ) и/или технических заданий (далее – ТЗ) по заявкам Заказчика ответственный сотрудник Заказчика отправляет на e-mail адрес ответственного сотрудника Исполнителя заявку, содержащую информацию о бизнес-потребностях Заказчика и о типе необходимого документа (ФТ и/или ТЗ).

4.3.2. В заявке должна присутствовать информация (ФИО, наименование подразделения, e-mail адрес, телефон) о контактном лице - сотруднике Заказчика, уполномоченном согласовывать ФТ/ТЗ и ответственном за предоставление Исполнителю информации, необходимой для разработки ФТ/ТЗ.

4.4. Учет времени работы, затраченной Исполнителем на выполнение работ по технической поддержке, осуществляется в соответствии с нижеследующими положениями:

4.4.1. Консультации Заказчика по телефону продолжительностью до 15 минут, учитываются в размере 15 минут работ технической поддержки, и регистрируются Исполнителем.

4.4.2. Консультации Заказчика по телефону продолжительностью свыше 15 минут по телефону, учитываются по фактической длительности звонка, которая регистрируется Исполнителем.

4.4.3. Реестр оказанных по телефону консультаций Исполнитель прикладывает к акту о приемке работ технической поддержки, подписываемому Сторонами.

4.4.4. Входящие e-mail сообщения регистрируются Исполнителем.

5. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ РАБОТ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ

5.1. Исполнитель предоставляет работы по сопровождению ПО, и в т.ч. гарантирует работу ПО в соответствии с функциональными и техническими параметрами, указанными в сопроводительной документации в случае, если Заказчик выполняет следующие условия:

5.1.1. Устанавливает ПО на компьютерах (оборудовании), соответствующих системным требованиям технической документации.

5.1.2. Устанавливает обновления и новые версии ПО в полном объеме и в том порядке, в котором они выпускаются Исполнителем. При этом установка обновления ПО производится при условии установки предыдущих обновлений в хронологическом порядке их выпуска.

5.1.3. Использует ПО и его модификации в соответствии с документацией к ПО и другими письменными инструкциями Исполнителя.

5.1.4. Обеспечивает наличие полной резервной копии базы данных и целостных архивных журнальных файлов баз данных от момента создания резервной копии до любого возможного момента сбоя, для компонентов ПО, использующих базы данных.

5.1.5. Обеспечивает квалифицированное обслуживание (администрирование) оборудования, системного программного обеспечения, СУБД (систем управления базами данных), прикладного программного обеспечения соответствующего производителя, на базе которых эксплуатируется ПО в соответствии с требованиями, изложенными в сопроводительной документации к ПО, поставляемой вместе с ПО.

6. ПОРЯДОК ТЕСТИРОВАНИЯ ОБНОВЛЕНИЙ

6.1. Стороны признают, что тестирование обновлений ПО (далее -Тестирование) должно производиться как со стороны Исполнителя, так и со стороны Заказчика.

6.2. Стороны согласны, что выявляемые в ходе Тестирования несоответствия обновлений ПО не обязательно являются внутренними ошибками обновлений программного обеспечения, и могут быть обусловлены сторонними системами и интеграционными компонентами, которые не могут быть протестированы Исполнителем самостоятельно.

6.3. Стороны, при проведении каждого Тестирования Заказчиком, обязаны соблюдать следующий порядок работ:

6.3.1. Исполнитель предоставляет Заказчику обновления ПО для проведения Тестирования Заказчиком.

6.3.2. Заказчик производит Тестирование, которое должно охватывать максимально возможную область функциональности обновлений ПО.

6.3.3. Заказчик, по результатам произведенного им Тестирования, направляет Исполнителю реестр, в котором указывает наличие либо отсутствие несоответствий.

6.3.4. Выполнение работ должно производиться Исполнителем в соответствующие сроки. При этом Стороны признают, что сроки выполнения Исполнителем работ являются действительными только при условии соблюдения сроков и надлежащего качества тестирования со Стороны Заказчика.

6.3.5. Заказчик обязуется использовать обновления ПО только при условии, если обновления ПО протестированы Заказчиком и Тестирование подтвердило отсутствие несоответствий ПО.

7. СВЕДЕНИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ОРГАНИЗАЦИИ

После трудоустройства нового сотрудника, ему необходимо изучить:

- руководство пользователя ПО EVA,
- код в gitlab
- документы, которые хранятся во внутренней библиотеке компании

7.1. Персонал, осуществляющий совершенствование ПО и фактические адреса размещения службы разработки

- Тарнавский Владимир Александрович
МО, г. Химки, ул. Молодежная, д. 54, кв. 220

- Чуйкина Надежда Владимировна
МО, г. Балашиха, мкр. Северный, д. 49, кв. 20

- Шацкий Владимир Сергеевич
МО, гор. Фрязино, ул. Полевая, д. 27В, кв. 88

- Мурин Сергей Владимирович
г. Санкт-Петербург, р-н Приморский, ул. Байконурская, д.15, лит. А, кв. 157

- Тикунова Юлия Анисимовна МО,
г. Королев, мкр. Юбилейный, ул. Ленинская, д. 14, кв. 259

Инфраструктура разработки размещается в облачном сервисе GitLab и GitLab runner предоставляемые провайдером Яндекс Облако.

1. Договор с провайдером Яндекс Облако № 7428308/23 (присоединение к офферте), ссылка на офферту
https://yandex.cloud/ru/docs/billing/concepts/contract?utm_referrer=about%3Ablank
2. Соглашение с Яндекс Облако об ЭДО от 11.09.2023.

Языки программирования: python, java, javascript

База данных: PostgreSQL

Системной хранилище: Яндекс S3

Хранение: SSD диски

Кластер: Kubernetes

7.2. Персонал, отвечающий за устранение сбойных ситуаций и техподдержку и фактические адреса размещения службы поддержки

Сумакова Наталья Владимировна
г. Москва, ул. Азовская, д.4, кв.38.

- Тарнавский Владимир Александрович
МО, г. Химки, ул. Молодежная, д. 54, кв. 220

- Шацкий Владимир Сергеевич
МО, гор. Фрязино, ул. Полевая, д. 27В, кв. 88