ДОГОВІР № SUP-0307/2017/1
про надання послуг

м. Київ 03 липня 2017 р.

1. Преамбула

Сторони:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВУС УКРАЇНА» (надалі - Замовник), в особі , який діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЙГЕНМЕТОД»,** (надалі - Виконавець), в особі **директора Татури О. В.,** який діє на підставі Статуту з іншої сторони, уклали даний договір про наступне:

2. Предмет Договору

2.1. На умовах, що визначаються даним Договором, Виконавець зобов'язується надати Замовнику послуги в сфері інформаційних технологій, а саме – консультаційні послуги по підтримці програмного забезпечення SAP, впровадженого у Замовника (надалі - послуги), а Замовник зобов'язується прийняти та оплатити послуги Виконавця.

2.2. В рамках даного Договору Виконавець надає Замовнику наступні види послуг:

2.2.1. базисні послуги SAP систем;

2.2.2. моніторинг продуктивності SAP систем;

2.2.3. розробка рекомендацій по вдосконаленню продуктивності і розвитку функціональності SAP систем;

2.2.4. консультування по функціям всіх модулів системи SAP;

2.2.5. адаптація регламентованих процесів до змін в законодавстві.

2.3. Детальний склад послуг і перелік SAP систем, по яким надаються послуги, вказаний у Додатку № 1 до даного Договору.

3. Порядок надання послуг

3.1. Перед початком надання послуг Замовник затверджує список представників Виконавця (надалі - консультанти), котрі можуть бути залучені до надання послуг за даним Договором. Узгоджений з Замовником список консультантів вказаний у Додатку №2 до даного Договору.

3.2. Під час надання послуг за даним Договором Виконавець залишає за собою право заміни одного консультанта іншим з рівноцінною професійною кваліфікацією. Така заміна узгоджується з Замовником. Виконавець зобов'язаний попередити Замовника не пізніше ніж за 3 (три) робочих дні про необхідність такої заміни.

3.3. Під час надання послуг за даним Договором Замовник має право вмотивованого відхилення будь якого представника Виконавця, котрий не справляється з покладеними на нього обов'язками та/або не має достатньої кваліфікації для надання послуг за даним Договором, і може вимагати його заміни. Замовник зобов'язаний письмово повідомити Виконавця про день такого відхилення, а також про його причини, протягом 3 (трьох) робочих днів після дня відхилення.

3.4. Замовник ставить перед Виконавцем завдання в рамках базисних послуг з підтримки SAP систем (щодо усунення недоліків у функціонуванні систем SAP), а також в рамках зміни і розвитку функціональності SAP систем із зазначенням рівня пріоритетності завдання:

3.4.1. дуже високий рівень пріоритетності (критична послуга, підтримуюча бізнес-процеси не доступна і відсутній дієвий обхідний шлях (тимчасове рішення));

3.4.2. високий рівень пріоритетності (критична послуга, підтримуюча бізнес-процеси не доступна. Обхідний шлях (тимчасове рішення) доступний, але він не повноцінний);

3.4.3. середній рівень пріоритетності (інциденти не ведуть до негайного впливу на бізнес-процеси; вплив на головні бізнес-процеси відсутній);

3.4.4. низький рівень пріоритетності (звернення щодо функціональності, конфігурації та експлуатації / обслуговування IT-послуги; вплив на продуктивність відсутній).

3.5. Рівень «Дуже високий» може бути призначений зверненню виключно за погодженням з відповідальним представником Замовника, при цьому, користувач повинен забезпечити підтримання контакту з Виконавцем на період вирішення завдання. При відсутності контакту з боку користувача більш двох годин, в період вирішення завдання на підтримку, виконавець може знизити пріоритет з «Дуже високого» до «Високого», з повідомленням відповідального представника Замовника про таку зміну.

3.6. Виконавець може знизити пріоритет завдання за погодженням з особою, що сформувала запит на підтримку.

3.7. Виконавець приступає до виконання завдання Замовника, якщо інше додатково не обумовлено Сторонами:

3.7.1. при дуже високому рівні пріоритетності - протягом 1 (однієї) години з моменту отримання завдання від Замовника, якщо більш тривалий період, але не більше одного робочого дня, не узгоджено Сторонами;

3.7.2. при високому рівні пріоритетності - протягом 4 (чотирьох) годин з моменту отримання завдання від Замовника, якщо більш тривалий період, але не більше одного робочого дня, не узгоджено Сторонами;

3.7.3. при середньому рівні пріоритетності - протягом одного робочого дня з моменту отримання завдання від Замовника, якщо більш тривалий період, але не більше трьох робочих днів, не узгоджено Сторонами;

3.7.4. при низькому рівні пріоритетності - протягом двох робочих днів з моменту отримання завдання від Замовника, якщо більш тривалий період не узгоджено Сторонами.

3.8. Замовник ставить перед Виконавцем задачі шляхом реєстрації завдань в системі Service Desk Виконавця (на базі SAP Solution Manager,). У разі відсутності технічної можливості сформувати заявку в системі Service Desk Виконавця, співробітник Замовника може звернутися в центр підтримки Виконавця по електронній пошті _____ або по телефону +380 44 5852243.

3.9. Одночасно з отриманням Замовником відповіді Виконавця (у системі Service Desk Виконавця та електронною поштою) про отримання завдання і готовності в узгоджений термін приступити до його виконання, Замовник зобов'язується забезпечити доступ консультантів Виконавця в свою систему. Прострочення надання доступу в систему є підставою для відповідного продовження термінів початку надання послуг Виконавцем, зазначених у п. 3.7 Договору.

3.10. Завдання Замовника з пріоритетом нижче «Дуже високого» та «Високого», які вимагають, за вказівкою Замовника, вирішення в робочі дні до 9-00 або після 18-00 або у вихідні, неробочі або святкові дні, виконуються Виконавцем за наявності можливості та плануються заздалегідь. Замовник повідомляє Виконавця про необхідність надання таких послуг не пізніше ніж за 1(один) робочий день до запланованого початку таких робіт.

3.11. Виконавець надає послуги Замовнику, залежно від особливостей виконання тієї чи іншої задачі, дистанційно (на умовах віддаленого доступу) або за місцем знаходження Замовника.

3.12. За результатами надання послуг Виконавець надає Замовнику звіти за формою, встановленою у Додатку № 3 до цього Договору.

3.13. Для взаємодії з організаційних і технічних питань виконання цього Договору Замовник призначає зі свого боку уповноважену особу, яка, крім іншого, уповноважена ставити завдання перед Виконавцем, приймати і підписувати звіти Виконавця про надані послуги, приймати і розглядати рекомендації Виконавця.

4. Права та обов'язки Замовника

4.1. Замовник має право:

4.1.1. ставити перед Виконавцем завдання в рамках видів послуг, зазначених у п. п. 2.1, 2.2 цього Договору;

4.1.2. вимагати належного виконання Виконавцем взятих на себе зобов'язань;

4.1.3. вимагати надання інформації про хід виконання цього Договору;

4.1.4. висловлювати Виконавцю побажання щодо необхідних технічних і функціональних характеристик послуг, що надаються Виконавцем, за умови, що такі додаткові характеристики не виходять за межі послуг, зазначених у п. п. 2.1, 2.2 Договору.

4.2. Замовник зобов'язується:

4.2.1. своєчасно надавати Виконавцю повну, вичерпну і достовірну інформацію, необхідну для надання послуг за цим Договором; у разі надсилання Виконавцем запиту на додаткову інформацію, необхідну для надання послуг за цим Договором, надавати таку інформацію Виконавцю негайно (в найбільш короткий можливий термін);

4.2.2. не розголошувати зміст отриманих послуг і не передавати результати наданих послуг третім особам без письмової згоди Виконавця;

4.2.3. виконувати рекомендації Виконавця щодо застосування послуг;

4.2.4. надавати необхідне сприяння Виконавцю при наданні ним послуг за цим Договором, у тому числі вживати дії, що залежать від Замовника, для забезпечення можливості Виконавця надавати послуги як за місцезнаходженням Замовника (в його офісі), так і віддалено;

4.2.5. проводити оплату послуг, що надаються Виконавцем за цим Договором, відповідно до його умов.

5. Права та обов'язки Виконавця

5.1. Виконавець має право:

5.1.1. вимагати належного виконання Замовником взятих на себе зобов'язань;

5.1.2. отримувати від Замовника повну, вичерпну і достовірну інформацію, необхідну для надання послуг за цим Договором;

5.1.3. надавати Замовнику рекомендації з питань застосування послуг;

5.1.4. надавати послуги Замовнику силами своїх співробітників, а також залучати до виконання окремих послуг за цим Договором третіх осіб, при цьому залишаючись відповідальним перед Замовником, без збільшення вартості послуг, визначеної цим Договором, для Замовника. Співробітники Виконавця, так само як і залучені Виконавцем фахівці, які надають послуги за цим Договором від імені Виконавця, іменуються в цьому Договорі також консультантами;

5.1.5. призупинити надання подальших етапів послуг у разі порушення Замовником зобов'язань про оплату наданих послуг;

5.1.6. згадувати в рекламних цілях найменування Замовника як особи, яка є клієнтом Виконавця;

5.1.7. надавати послуги як за місцезнаходженням Замовника (в його офісі), так і віддалено.

5.2. Виконавець зобов'язаний:

5.2.1. надавати послуги якісно і в узгоджені терміни;

5.2.2. дотримуватися побажань Замовника щодо необхідних технічних і функціональних характеристик послуг, за умови, що такі додаткові характеристики не виходять за межі послуг, погоджених у п. п. 2.1, 2.2 цього Договору;

5.2.3. інформувати Замовника про вплив його побажань щодо технічних і функціональних характеристик послуг на обсяги, терміни і якість послуг;

5.2.4. інформувати Замовника про обставини, які можуть ускладнити виконання цього Договору;

5.2.5. не допускати розголошення третім особам відомостей, віднесених Замовником до розряду конфіденційної інформації та отриманих від Замовника у зв'язку з виконанням цього Договору, без письмової згоди Замовника.

6. Вартість послуг та порядок розрахунків

6.1. За надання послуг за цим Договором Замовник зобов'язується оплачувати Виконавцю абонентську плату в розмірі. в т.ч. ПДВ 20% грн. щомісяця.

6.2. Сторони погодили, що якщо протягом двох місяців поспіль фактичний об'єм надання Послуг Виконавцем у кожному з вказаних місяців буде перевищувати на місяць, Виконавець має право ініціювати збільшення розміру щомісячної вартості Послуг, шляхом надсилання на адресу Замовника повідомлення із вказанням у ньому нового розміру щомісячної вартості Послуг. Сторони у строк протягом календарних днів з моменту отримання Замовником зазначеного повідомлення від Виконавця, погоджують новий розмір щомісячної вартості Послуг Виконавця шляхом укладання додаткової угоди до цього Договору. У випадку, якщо у вказаний строк додаткова угода про зміну розміру щомісячної вартості Послуг Виконавця не буде підписана Сторонами

Договору, Виконавець має право без будь-яких фінансових наслідків для себе призупинити надання Послуг за цим Договором до моменту погодження Сторонами нового розміру щомісячної вартості Послуг Виконавця.

6.3. Замовник оплачує вартість послуг щомісячно, до 10 числа місяця, наступного за тим, в якому надавалися послуги.

6.4. Виконавець зобов'язується щомісяця надавати на підписання Замовнику Акт приймання-передачі наданих послуг, підписаний зі сторони Виконавця. Замовник зобов'язаний підписати наданий акт та один примірник повернути Виконавцю.

7. Відповідальність сторін

7.1. Правом, регулюючим правовідносини сторін за цим Договором, є чинне законодавство України.

7.2. При порушенні передбаченого цим Договором терміну оплати вартості послуг Замовник зобов'язується сплатити Виконавцю неустойку у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення, від простроченої суми, за кожний день прострочення. Неустойка нараховується за весь період прострочення, без обмеження шестимісячним терміном.

7.3. Сплата неустойки не позбавляє сторону від необхідності виконання порушеного зобов'язання у повному обсязі.

7.4. У разі неякісного надання послуг за цим Договором протягом строку, встановленого для надання послуг, Виконавець зобов'язується за свій рахунок виправити допущені недоліки протягом того ж терміну, за умови, що Замовником не вносилися зміни в результати надання послуг.

7.5. Сторона звільняється від відповідальності за цим Договором, якщо формальне порушення зобов'язання було належним чином (письмово) погоджено сторонами, а також у випадку, якщо порушення зобов'язання обумовлено дією обставин непереборної сили, тобто обставин надзвичайного і невідворотного характеру, які не могли бути передбачені стороною, що їх не виконала, і не могли бути усунені нею за допомогою розумних засобів і заходів. Про обставини непереборної сили сторона, на виконання зобов'язань якої вони впливають, повинна попередити іншу сторону невідкладно, але не пізніше трьох робочих днів з моменту, як їй стало відомо або повинно було стати відомо про обставини непереборної сили.

8. Порядок вирішення спорів

8.1. Можливі суперечки і розбіжності за цим Договором вирішуються шляхом переговорів. У разі неможливості досягти взаємоприйнятного рішення шляхом переговорів протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту першого звернення для врегулювання розбіжностей однієї зі сторін, спір передається на розгляд до господарського суду у відповідності до чинного законодавства України.

9. Строк дії Договору та порядок внесення змін

9.1. Цей Договір набуває чинності з дня його підписання і діє до 2[illegible]. При відсутності письмового повідомлення будь-якої зі сторін про припинення Договору у зв'язку із закінченням терміну його дії не пізніше, ніж за один місяць до вказаної в даному пункті дати, Договір вважається продовженим на наступний календарний рік на тих же умовах.

9.2. Дострокове розірвання Договору можливе за згодою Сторін.

9.3. Підписання змін, доповнень, додатків і протоколів до цього Договору шляхом використання факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, електронно-числового підпису або іншого аналога власноручного підпису допускається тільки у випадку, якщо можливість такого підписання обговорена сторонами у письмовій формі з одночасним затвердженням зразків відповідних аналогів власноручних підписів.

9.4. Будь-які зміни, доповнення, додатки, протоколи та додаткові угоди до цього Договору складаються у письмовій формі, є його невід'ємною частиною і набирають чинності з моменту їх підписання сторонами.

9.5. У разі визнання недійсним будь-якого положення цього Договору таке визнання не впливає не дійсність інших умов Договору. Сторони в такому випадку зобов'язуються узгодити заміну недійсних положень Договору дійсними, які були б максимально наближені за змістом до попередніх.

9.6. Про всі зміни в юридичних, платіжних і поштових реквізитах сторони зобов'язані негайно повідомляти один одного. Дії, виконані за старими реквізитами до отримання повідомлень про їх зміну, вважаються належним виконанням зобов'язань.

9.7. З моменту укладення цього Договору всі попередні переговори і листування у зв'язку з ним втрачають чинність, за винятком питань, не врегульованих цим Договором.

9.8. Цей Договір зберігає силу при можливому правонаступництві сторін або однієї зі сторін.

10. Додаткові умови

10.1. Сторони та кожна окремо сторона підтверджують наявність необхідного обсягу правосуб'єктності для укладення договорів такого роду, включаючи наявність достатніх повноважень представників сторін.

10.2. Терміни і вирази, використані в Договорі, вживаються в їх загальноприйнятому значенні і будь-яке тлумачення має здійснюватися на основі їх загальновживаного смислового навантаження щодо договорів такого роду.

10.3. Назви статей в цьому Договорі призначені виключно для зручності користування і не будуть прийматися до уваги сторонами при тлумаченні його умов.

10.4. Жодна зі сторін не має права передавати (повністю або частково) свої права і обов'язки за цим Договором без письмової згоди іншої сторони.

10.5. Документи, передані факсимільним зв'язком, мають повну юридичну силу і прирівнюються сторонами однаково з оригінальними документами, якщо жодна зі сторін не оскаржує їх дійсність. При оскарженні дійсності документа, обов'язок доведення лежить на стороні, яка посилається на документ переданий факсимільним зв'язком.

10.6. Цей Договір складений українською мовою у двох примірниках рівної юридичної сили, по одному для кожної із сторін.

10.7. Сторони є платниками податку на прибуток на загальних підставах.

11. Юридичні і платіжні реквізити сторін

Виконавець

ТОВ «АЙГЕНМЕТОД»

04071, м. Київ, вул. Хорива, 39-41
Факт.адреса: 02140, м. Київ, Харківське шосе, 175
Платник податку на прибуток на загальній системі
Ідентифікаційний код юридичної особи 41351277,
П/р: 2600032462 в ПАТ «ПУМБ»
МФО: 334851
+38 044 585 2243

Директор _____ Татура О. В.

Замовник

ТОВ «НОВУС УКРАЇНА»

04112, м. Київ, вул. Дегтярівська, 52
Факт.адреса: 04073, м.Київ, пр-т Бандери, 26
п/р 26008438456 в АТ «Райффайзен Банк Аваль»,
МФО 380805,
Код ЄДРПОУ 36003603,
Витяг з реєстру пл. ПДВ № 1426594500972
ІПН 360036026593

НОВУС Україна Ідентифікаційний код 36003603

Додаток № 1
до Договору № SUP-0307/2017/1
про надання послуг
від «03» липня 2017 р.

м. Київ

«03» липня 2017 р.

Детальний склад послуг та перелік SAP систем, по яких надаються послуги в рамках цього Договору:

Склад послуг Виконавця для надання послуг підтримки в рамках базового пакета на 1 місяць:

Функціональність «Базис»

Постійний моніторинг критичних параметрів продуктивності і працездатності систем	**Ціль:**
	Запобігання ризику аварійного зупинення систем і втрати даних шляхом постійного моніторингу критичних параметрів і виявлення потенційних проблем з продуктивністю і працездатністю систем на ранній стадії їх зародження.
	Склад послуги:
	Проведення періодичного моніторингу критичних параметрів систем з використанням стандартних системних моніторів, і аналіз отриманих результатів;
	У разі виявлення передумов для виникнення проблем у майбутньому, розробка плану профілактичних заходів.
Усунення поточних і потенційних проблем, виявлених у процесі моніторингу	**Ціль:**
	Усунення виявлених в процесі моніторингу систем потенційних або поточних проблем.
	Склад послуги:
	Проведення профілактичних заходів, які не потребують додаткових ресурсів (зміна системних налаштувань, установка патчів, реорганізація системних ресурсів і т.д.)
	Консультування представника клієнта у випадку, якщо для проведення профілактичних заходів потрібне залучення додаткових ресурсів (таких як заміна обладнання, послуги зовнішніх компаній та ін.)
Діагностика та оперативне усунення позаштатних ситуацій (у частині SAP-базис і СУБД)	**Ціль:**
	Забезпечення найшвидшого усунення будь-яких позаштатних ситуацій (інцидентів), що виникають в процесі функціонування ІС з мінімальними негативними наслідками для користувачів.
	Склад послуги:
	Інтерв'ювання ініціатора запиту з метою більш чіткого розуміння позаштатної ситуації і передумов до її виникнення;
	Моделювання та відтворення описуваної користувачем позаштатної ситуації

	Відтворення ситуації з використанням віддаленого доступу до системи користувача;
	Аналіз експлуатаційної документації
	Взаємодія з вендором з метою усунення помилок в стандартному ПЗ (у разі якщо причиною позаштатної ситуації є помилка в стандартному ПЗ)
	Коригування налаштувань з метою усунення позаштатної ситуації (у разі якщо причиною позаштатної ситуації є помилка в налаштуваннях)
	Консультування користувачів з метою усунення позаштатної ситуації та недопущення повторення подібних ситуацій у майбутньому. (У разі якщо причиною позаштатної ситуації послужили некоректні, з точки зору системи, дії користувачів)
	Підготовка переліку заходів для усунення наслідків позаштатної ситуації
	Формування, реалізація, тестування і документування обхідного рішення для найшвидшого усунення позаштатної ситуації
Виконання регламентних робіт відповідно до технології обслуговування SAP-базис і СУБД	**Ціль:**
	Забезпечення стабільної та безперебійної роботи систем
	Склад послуги:
	Планування до виконання періодичних робіт у відповідності з рекомендованою виробником технологією обслуговування SAP-систем (видалення невикористовуваних тимчасових даних і логів, перевірка консистентності і логічної цілісності даних, актуалізація індексів, збір статистики і т.і.)
	Контроль виконання загальносистемних фонових завдань
	Контроль виконання щоденного резервування даних
Установка програмних оновлень компонентів систем (патчів, пакетів розширень)	**Ціль:**
	Забезпечення контрольованого процесу установки пакетів підтримки, які випускає виробник ПЗ.
	Склад послуги:
	Взаємодія з вендором при отриманні пакету підтримки;
	Установка пакетів підтримки на сервер, контроль коректності установки оновлень.
	Проведення необхідних коригувань після установки пакетів підтримки.
Застосування SAP-нот	**Ціль:**
	Забезпечення контрольованого процесу установки SAP-нот.
	Склад послуги:
	Установка SAP-нот, контроль коректності установки;
	Проведення необхідних коригувань після установки

Адміністрування користувачів	**Ціль:**
	Обробка запитів на виконання операцій з обліковими записами користувачів: створення, зміна, видалення, блокування, розблокування, зміна пароля. Контроль дотримання політик і процедур авторизації, а також консультування користувачів з даних питань в процесі обробки заявок.
	Склад послуги:
	Аналіз запитів на виконання операцій з обліковими записами користувачів на предмет відповідності чинним політикам і процедурам авторизації.
	Виконання в системі операцій з обліковими записами користувачів: створення, зміна, видалення, блокування, розблокування, зміна пароля.
	Призначення прав доступу шляхом присвоєння облікового запису користувача однієї або декількох з існуючих ролей
	Ведення актуального Реєстру користувачів і надання його відповідальному представнику клієнта за запитом.
	Консультування представників клієнта в процесі обробки заявок по діючим політикам і процедурам авторизації.
Налаштування повноважень користувачів	**Ціль:**
	Надання допомоги користувачам у разі відсутності або надлишку повноважень, необхідних для виконання ними своїх функцій. Контроль дотримання політик і процедур авторизації, а також консультування користувачів з даних питань.
	Склад послуги:
	Аналіз запитів на додавання / видалення повноважень користувачів на предмет відповідності чинним політикам і процедурам авторизації.
	Пошук і локалізація необхідних системних об'єктів повноважень відповідно до заявлених вимог.
	Виконання в системі операцій з надання користувачеві (чи вилученню у користувача) повноважень: додавання і видалення ролей, зміну повноважень для ролі, додавання або видалення ролі (ей) для облікового запису користувача.
	Тестування доданих і змінених ролей.
	Ведення актуального Реєстру ролей і повноважень і надання його відповідальному представнику клієнта за запитом.
	Внесення змін до Реєстру користувачів у разі зміни ролей призначених користувачеві.
	Консультування представників клієнта в процесі обробки заявок по діючим політикам і процедурам авторизації

Функціональність «Фінанси»

Діагностика та оперативне усунення інцидентів	**Ціль:**
	Забезпечення найшвидшого усунення будь-яких позаштатних ситуацій (інцидентів), що виникають в процесі функціонування ІС з мінімальними негативними наслідками для користувачів.
	Склад послуги:
	Інтерв'ювання ініціатора запиту з метою більш чіткого розуміння позаштатної ситуації і передумов до її виникнення;
	Моделювання та відтворення описуваної користувачем позаштатної ситуації
	Відтворення ситуації з використанням віддаленого доступу до системи користувача;
	Аналіз експлуатаційної документації
	Взаємодія з вендором з метою усунення помилок в стандартному ПЗ (у разі якщо причиною позаштатної ситуації є помилка в стандартному ПЗ)
	Коректування налаштувань з метою усунення позаштатної ситуації (у разі якщо причиною позаштатної ситуації є помилка в налаштуваннях або розробках
	Аналіз і, при необхідності, коректування даних, в т.ч.:
	Консультування користувачів з метою усунення позаштатної ситуації та недопущення повторення подібних ситуацій у майбутньому. (У разі якщо причиною позаштатної ситуації послужили некоректні, з точки зору системи, дії користувачів)
	Підготовка переліку заходів для усунення наслідків позаштатної ситуації
	Формування, реалізація, тестування і документування обхідного рішення для найшвидшого усунення позаштатної ситуації
Допомога в усуненні помилок користувачів	**Ціль:**
	Забезпечення найшвидшого усунення помилок користувачів, що виникають в процесі роботи з ІС.
	Склад послуги:
	Інтерв'ювання ініціатора запиту з метою більш чіткого розуміння позаштатної ситуації і передумов до її виникнення;
	Моделювання та відтворення описуваної користувачем позаштатної ситуації
	Аналіз експлуатаційної документації
	Аналіз і, при необхідності, коректування даних, в т.ч.:
	Консультування користувачів з метою усунення позаштатної ситуації та недопущення повторення подібних ситуацій у майбутньому. (У разі якщо причиною позаштатної ситуації послужили некоректні, з точки зору системи, дії користувачів)
	Підготовка переліку заходів для усунення наслідків позаштатної ситуації

	Формування, реалізація, тестування і документування обхідного рішення для найшвидшого усунення позаштатної ситуації
Консультування щодо функцій системи	**Ціль:**
	Надання допомоги користувачам при виконанні типових функцій у системі шляхом відповіді на питання типу "Як зробити ...?" Або "Як виконати ...?".
	Склад послуги:
	Аналіз питання, що надійшло, і в разі необхідності уточнення в ініціатора запиту
	Пошук відповіді на запитання в інструкціях користувача
	Пошук відповіді на запитання в стандартному Help до системи
	Пошук відповіді на запитання в базі даних типових питань і відповідей
	Консультування ініціатора запиту
Адаптація регламентованих процесів до змін у законодавстві	**Ціль:**
	Реалізація невідкладних змін для приведення алгоритмів роботи системи і регламентованих законодавством вихідних форм у відповідність зміненим вимогам законодавства України із забезпеченням мінімальних ризиків порушення працездатності і стабільності роботи систем, а також ризиків втрати і спотворення даних у результаті виконаних змін.
	Склад послуги:
	Проведення, документування та узгодження інтерв'ю з ключовими користувачами і власниками бізнес-процесу.
	Підготовка та узгодження Рішення щодо зміни
	Взаємодія з вендором при отриманні поновлення;
	Реалізація змін (в т.ч. проведення налаштувань, підготовка специфікацій на розробку, виконання розробок, ініціація і контроль установки оновлень від вендора, та ін.)
	Тестування і приймання змін
	Розробка / зміна експлуатаційної документації
	Впровадження змін: навчання користувачів, документування проведення презентацій, підготовка та завантаження даних і т.д.

Перелік SAP систем: SAP ERP 6.0 – PRD, SAP ERP 6.0 – TST, SAP ERP 6.0 – DVL, SAP NW 7.50 - JDV, SAP NW 7.50 - JTV, SAP NW 7.50 - JPV, SAP Solution Manager 7.1 - SLM

Від Виконавця:

/ **Татура О.В.**

М.П.

Від Замовника:

М.П.

Додаток № 3
до Договору № SUP-0307/2017/1
про надання послуг
від «03» липня 2017 р.

м. Київ

«03» липня 2017 р.

Звіт про роботу

(типова форма)

Клієнт

№ клієнта

Місто

Контировка

Замовлення клієнта:

Рівень пріоритетності задач

Внутрішнє замовлення:

МВВ:

Співробітник АЙГЕНМЕТОД

Умови надання послуг (віддалено / за місцезнаходженням Замовника)

День / Місяць / Рік	Діяльність
Разом:	

Підпис клієнта _____

Своїм підписом Ви підтверджуєте надання вищеназваних послуг.
Не рахунок. Передається окремо.

Від Виконавця:

_____ / **Татура О.В.**
М.П.

Від Замовника:

_____
М.П.