

Для обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения (ПО) информационно-логистической системы (ИЛС) ILSAR v3, разработан регламент технической поддержки, который осуществляется на основании соглашения на уровне сервиса и действует с 1.01.2023 года.

Для сопровождения ИЛС ILSAR v3 достаточно 1-2 ответственного сотрудника на стороне Заказчика для систематизации инцидентов, возникающих в системе и отправке обращений на техническую поддержку по контактными данными, изложенном в соглашении об уровне сервиса.

Квалификация персонала – пользователь/опытный пользователь персонального компьютера.

Соглашение об уровне сервиса.

1. Общие положения.

Техническая поддержка (далее - ТП) состоит из:

- 1) Гарантийной технической поддержки на протяжении 12 месяцев с даты сдачи системы в промышленную эксплуатацию. Условия гарантийной технической поддержки изложены в соглашении об уровне сервиса к лицензионному договору на передачу права на использование ПО ИЛС ILSAR v3, который заключается на дату поставки или адаптации, модификации, внедрения (установки на ресурсах Заказчика, обучении персонала Заказчика, опытно-промышленной эксплуатации) ПО ИЛС ILSAR v3 и включают в себя минимально объемы оказания ТП, указанные в разделе 2 данного соглашения.
- 2) Расширенной или пост. гарантийной ТП на срок действия заключенного договора на расширенную ТП, заключается на не менее чем 1 квартал и включает в себя не менее 60 человеко-часов работы специалистов Исполнителя в квартал при работе без выезда на площадку Заказчика, вне зависимости от установленной системы приоритетов фиксирования обращения в ТП. Минимально в расширенную техническую поддержку включены объемы, указанные в разделе 3 данного соглашения.

Перечень использованных терминов и сокращений

БД	База данных
ТП	Техническая поддержка
СУБД	Система управления базой данных Microsoft SQL Server
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ПК	Персональный компьютер

Пользователь — физическое лицо, использующее ПО, имеющее аутентифицированный доступ в локальную вычислительную сеть Заказчика и выполняющих в ней определенные функции, в соответствии со своими должностными обязанностями и правами доступа.

ИТ-инфраструктура - означает аппаратное и программное обеспечение, которое используется Заказчиком для разворачивания, функционирования виртуальных серверов, доступа к ПО ИЛС ILSAR v3.

Клиентское рабочее место – означает персональный компьютер с установленной операционной системой Microsoft Windows или виртуальный рабочий стол (в случае использования Заказчиком технологии виртуальных рабочих столов), на котором установлено клиентское ПО ИЛС ILSAR v3, состав сервисов клиентской части определен в Приложений №1 к договору.

Виртуальная машина – означает виртуальный сервер(а), на которой установлено ПО ИЛС ILSAR V3, состав сервисов серверной части определен в Приложений №2 к договору.

Место установки - означает указанный в договоре физический адрес, по которому установлена виртуальная машина.

Модуль (программный модуль) – это приложение, либо сервис/служба (web-, win-), либо БД, состоящие из одного или нескольких файлов, являющихся логически единым целым и объединенных между собой функциональным назначением.

Версия (версия ПО) – это совокупность программных модулей, логически взаимосвязанных между собой и ориентированных на решение определенных задач. Версия ПО строится на основе БД определенной структуры. Все модули, включенные в версию, должны функционировать на основе этой структуры БД. Версия состоит из нескольких модулей, но не может содержать более одного однотипного модуля. Один и тот же модуль может быть включен в несколько версий ПО.

Инцидент — есть любое событие, которое не является частью стандартных операций ПО и вызывает, или может вызвать прерывание выполнения функций в ПО, или затрудняющее или делающее невозможным использование ПО по прямому функциональному назначению. Под Инцидентом, в контексте данного соглашения об уровне сервиса, также понимается событие модификации или доработки ПО.

Проблема — есть неизвестная причина одного или более инцидентов. Одна проблема может породить несколько инцидентов.

Обращение — сообщение Пользователя об Инциденте, отправленное в ТП Исполнителя по электронной почте, телефону, через соответствующий раздел ПО или через web-форму на сайте Исполнителя.

Обращения в ТП Исполнителя осуществляются по следующим каналам отправки сообщений/видам связи:

- Через сеть Интернет:
 - Электронная почта: supp@soft-masters.ru;
 - Раздел «О программе» ПО ИЛС ILSAR V3;
 - сайт: www.soft-masters.ru
- Через телефон: +7(812) 313 23 11 добавочный номер 25.

В случае неработоспособности электронной почты (e-mail сервисов), телефонной сети, сети Интернет, средств удаленного доступа Стороны обязуются предпринять все зависящее от них для восстановления работоспособности таких сервисов и средств.

Регистрация Обращения – операция занесения Инцидента в системе управления инцидентами службы ТП Исполнителя с присвоением Обращению Пользователя уникального регистрационного номера.

Обработка Обращения – действие, последовательность действий Исполнителя, необходимое для идентификации Инцидента и описание действий Исполнителя, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы или устранению Инцидента.

Ответ на Обращение (далее по тексту **Ответ**) – Рекомендации Исполнителя по Обращению Заказчика, решающие возникший Инцидент.

Время реакции — период времени от момента получения **Обращения Пользователя** службой ТП Исполнителя до момента подтверждения получения обращения службой ТП Исполнителя на **Обращение Пользователя**, а именно, до момента уведомления Пользователя по электронной почте, телефону или иными согласованными средствами связи о **Регистрации Обращения Пользователя**. Уведомление о регистрации Обращения может содержать запрос дополнительной информации по Обращению. Время реакции зависит от уровня критичности и вида Инцидента.

Время решения — период времени от момента уведомления **Пользователя** о регистрации **Обращения Пользователя** до окончательного решения вопросов по завершению **Инцидента** или уведомлении **Пользователем** службы ТП Исполнителя о завершении **Инцидента**.

2. **Объем, перечень, время предоставления услуги гарантийной технической поддержки при заключении стандартного лицензионного договора на передачу права на использование ПО ИЛС ILSAR v3.**

Все услуги оказываются Исполнителем в удаленном (дистанционном) режиме. Для этого Заказчик обязуется предоставить защищенный удаленный доступ, на сетевом уровне, по технологии виртуальной частной сети, посредством программно-аппаратной платформы, поддерживающий режим Site-to-Site поверх сети Интернет и стандартным сетевым протоколам шифрования, принятым у Заказчика, на сеансовом уровне – с помощью программного обеспечения удаленного администрирования (Remote Manipulator System или аналоги) к виртуальным серверам или АРМ-ам.

№	Услуга	Время предоставления*	Объем услуг
1.	Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО)	Ежеквартально	Не ограничен
2.	Идентификация Инцидентов, не относящихся к области компетенции Исполнителя (администрирование ПО ИЛС ILSAR v3, администрирование ИТ-инфраструктуры Заказчика, администрирование и установка операционной системы и СУБД на АРМ-ах, серверах Заказчика, обновления операционной системы Заказчика) и передача их ответственным сотрудникам Заказчика	Стандартное рабочее время	Не ограничен
3.	Исправление ошибок в программном коде ПО ИЛС ILSAR v3 в пределах текущей версии операционной системы Заказчика	Стандартное рабочее время	Не ограничен

*Время предоставления – время часового пояса Москвы (GMT+7). Стандартное рабочее время технической поддержки Исполнителя: с 8:30 по 17:30 по времени Москвы в официальные рабочие дни в Российской Федерации.

3. Объем, перечень, время предоставления услуги при заключении договора на расширенную или пост. гарантийную техническую поддержку.

Все услуги оказываются Исполнителем в удаленном (дистанционном) режиме. Для этого Заказчик обязуется предоставить защищенный удаленный доступ, на сетевом уровне, по технологии виртуальной частной сети, посредством программно-аппаратной платформы, поддерживающий режим Site-to-Site поверх сети Интернет и стандартным сетевым протоколам шифрования, принятым у Заказчика, на сеансовом уровне – с помощью программного обеспечения удаленного администрирования (Remote Manipulator System или аналоги) к виртуальным серверам или АРМ-ам/ПК Заказчика.

№	Услуга	Время предоставления	Объем услуг
1	Нарушения в работе ПО ИЛС ILSAR V3, которые приводят к полной неработоспособности ПО ИЛС ILSAR V3. Консультации пользователей по работе с ПО ИЛС ILSAR v3, помощь в решении проблем в части бизнес-процессов высокого приоритета: 1) Оформление судебных документов	Стандартное рабочее время*	60 чел.*часов в квартал работы Исполнителя

2	Консультации пользователей по работе с ПО ИЛС ILSAR v3, помощь в решении проблем в части прочих бизнес-процессов. Исправление ошибок пользователей.	Стандартное рабочее время*	
3	Мониторинг интеграции ПО ИЛС ILSAR v3 со смежными ИТ-системами: АС ЭТРАН, АСУ МР	Стандартное рабочее время*	
4	Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО ИЛС ILSAR v3)	Ежеквартально	
5	Администрирование ПО ИЛС ILSAR v3 (Ведение нормативно-справочной информации, заведение новых пользователей, предоставление доступа к отдельным разделам и смежным ИТ-системам, настройка видов интерфейсов пользователей, настройка параметров вывода отчетов, вывод дополнительных столбцов или строк в отчетах, не требующих модификации кода ПО и т.д.). Администрирование СУБД.	Стандартное рабочее время*	
6	Идентификация Инцидентов, не относящихся к области компетенции Исполнителя (администрирование ИТ-инфраструктуры Заказчика, установка операционной системы и СУБД на виртуальные сервера Заказчика, обновления операционной системы Заказчика) и передача их ответственным сотрудникам Заказчика	Стандартное рабочее время*	
7	Доработка и установка ПО ИЛС ILSAR v3, если эти изменения связаны с изменениями в обменных интерфейсах в смежных ИТ-системах: АС ЭТРАН, АСУ МР. Установка обновлений ПО ИЛС ILSAR v3, необходимых для поддержания актуальной версии компонентов ПО, входящих в состав ядра ПО ИЛС ILSAR v3	Стандартное рабочее время*	
8	Исправление ошибок в программном коде ПО ИЛС ILSAR v3 (состав ПО ИЛС ILSAR v3 представлен в приложении № 1 к данному соглашению) в пределах текущей версии операционной системы Заказчика	Стандартное рабочее время*	Не ограничен
9	Остальные доработки ПО и установка ПО	Стандартное рабочее время*	Не ограничено, по согласованному сторонами расчету трудозатрат

*Время предоставления – время часового пояса Москвы (GMT+7). Стандартное рабочее время технической поддержки Исполнителя: С 8:30 по 17:30 по времени Москвы в официальные рабочие дни в Российской Федерации.

4. Система приоритетов .

Для привлечения адекватных ресурсов Исполнителя, в зависимости от сложности проблемы или инцидента и назначения очередности выполнения всем Обращениям Пользователей присваивается приоритет. Назначение приоритета Обращения происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы на бизнес Заказчика. Высокий или первый приоритет в большинстве случаев означает неработоспособность ПО. Приоритет присваивается Исполнителем, совместно с Заказчиком, при приеме Обращения и может изменяться в процессе обработки Обращения.

№	Приоритет	Время реакции на обращение	Время решения	Каналы получения сообщений/вид связи	Виды обращений
1	Высокий	Не более 2 часов	Не более 6 часов	Через сеть Интернет и телефон в стандартное рабочее время; Только через телефон – за периодом стандартного рабочего времени.	<p>Нарушения в работе ПО ИЛС ILSAR v3, которые приводят к полной неработоспособности ПО ИЛС ILSAR v3.</p> <p>Консультации пользователей по работе с ПО ИЛС ILSAR v3 и помощь в решении проблем в части бизнес-процессов высокого приоритета:</p> <p>1) Оформление судебных документов</p>
2	Средний	Не более 2 рабочих часов	Не более 16 рабочих часов	Через сеть Интернет и телефон в стандартное рабочее время	<p>Консультации пользователей по работе с ПО ИЛС ILSAR v3 и помощь в решении проблем в части прочих бизнес-процессов.</p> <p>Исправление ошибок пользователей.</p> <p>Администрирование ПО ИЛС ILSAR v3 (Ведение нормативно-справочной информации в ПО, заведение новых пользователей, предоставление доступа к отдельным разделам и смежным ИТ-системам, настройка видов интерфейсов пользователей, настройка параметров вывода отчетов и т.д.).</p> <p>Администрирование СУБД.</p> <p>Идентификация инцидентов, не относящихся к области компетенции Исполнителя, и передача их ответственным сотрудникам Заказчика (администрирование ИТ-инфраструктуры, установка операционной системы и СУБД на виртуальные сервера Заказчика, обновления операционной системы Заказчика)</p> <p>Мониторинг интеграции ПО ИЛС ILSAR v3 со смежными ИТ-системами РЖД: АС ЭТРАН, АСУ МР.</p>

3	Низкий	Не более 8 рабочих часов	Не более 168 рабочих часов	Через сеть Интернет и телефон в стандартное рабочее время	<p>Доработка и установка обновлений ядра ПО ИЛС ILSAR v3.</p> <p>Исправление ошибок в программном коде ПО ИЛС ILSAR V3.</p> <p>Ведение пользовательской документации (обновление документации при изменениях в ПО ИЛС ILSAR V3)</p>
4	Низкий	Не более 8 рабочих часов	По договоренности сторон	Через сеть Интернет и телефон в стандартное рабочее время	<p>Доработки ПО по пункту 9, таблицы оказываемых услуг, раздела 3 соглашения об уровне сервиса, по согласованному сторонам расчету трудозатрат (форма расчета трудозатрат указана в приложении 4 данного соглашения)</p>

5. Порядок осуществления технической поддержки и фиксирования инцидентов

5.1. Заказчик при Обращении в ТП по электронной почте отправляет заполненный бланк обращения на оказание ТП (Приложение №2 к данному соглашению) или в случае не работоспособности сети Интернет или электронной почты, сообщает данные из бланка по телефону ТП Исполнителя.

5.2. При доставке Обращения в ТП по электронной почте исходящий адрес электронного письма Заказчика должен совпадать с электронным адресом, указанным в списке ответственных лиц сотрудника (Приложение №3 к данному соглашению).

5.3. Заказчик при Обращении в ТП придерживается правила – одному обращению соответствует один Инцидент, для четкой идентификации Инцидента при его обработке. В случае возникновения при обработке Инцидента новых Обращений, по ним открываются новые Обращения.

5.4. Зарегистрированное Обращение обрабатывается, согласно порядка обработки обращений, указанной в разделе 6 и установленной системы приоритетов в разделе 4 соглашения.

5.5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Инцидента.

5.6. Доставка Ответа. Для Доставки Ответа Исполнитель использует тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению Исполнителя, могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, удаленный доступ к виртуальному серверу/ам Заказчика, а также любые другие способы доставки.

5.7. Завершение Инцидента. После доставки Ответа Инцидент считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением Инцидента, обработка Обращения продолжается.

5.8. Закрытие Инцидента. Завершенный Инцидент переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении Инцидента. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о закрытии запроса в течение 5 рабочих дней, Обращение считается закрытым.

5.9. В случае получения обращения Исполнителем за пределами стандартного рабочего времени, обработка Инцидента и расчет суммарного времени необходимого для времени решения инцидента идет с округлением до ближайшего большего часа. В зависимости от сложности инцидента, количество специалистов Исполнителя в этом случае не может превышать 3 человека. В случае невозможности обработки Инцидента по не зависящим от Исполнителя причинам (из-за проблем со смежными ИТ-системами, ИТ-инфраструктурой Заказчика, проблем со смежными ПО, не входящим в состав ПО ИЛС ILSAR V3) обработка Инцидента приостанавливается, так как и расчет времени, о чем уведомляется ответственное лицо Заказчика, после устранения проблемы Заказчиком, обработка Инцидента и расчет времени возобновляется.

6. Порядок обработки Обращения в зависимости от вида Обращения

6.1. При получении обращения вида: Нарушение в работе ПО, Ошибка ПО, специалист по ТП Исполнителя на рабочем виртуальном сервере Заказчика с установленным ПО ИЛС ILSAR v3 или клиентском рабочем месте Заказчика с помощью средств удаленного доступа пытается воспроизвести Инцидент. При воспроизведении инцидента, он классифицируется и регистрируется в ИТ-системе регистрации работ. Если инцидент невозможно воспроизвести на площадке Заказчика, то специалист по ТП пытается это сделать на тестовом сервере (тестовом окружении) на площадке Исполнителя. При воспроизведении инцидента, он классифицируется и регистрируется в ИТ-системе работ.

В течение минимально возможного времени принимается решение об устранении Инцидента и сроках устранения (с обоснованием сроков) и далее передается в очередь на доработку отделу программирования или отклонении ее (с указанием причин отказа устранения Инцидента). Принятое решение отправляется в виде доставки ответа, указанной в пункте 5.6 данного соглашения об уровне сервиса.

Время решения инцидента должно быть минимальным, согласно установленной в разделе 4 данного соглашения системы приоритетов и о принятии решения об устранении инцидента.

6.2. При получении обращения вида: Консультация, Ошибка пользователя, Администрирование ПО ИЛС ILSAR v3, Администрирование СУБД, специалист по ТП Исполнителя, в зависимости от сложности обращения самостоятельно или с привлечением специалистов по информационным системами, инженеров-программистов, в соответствии с установленной в разделе 4 данного соглашения об уровне сервиса системы приоритетов, формирует Ответ, в виде доставки ответа, указанной в пункте 5.6 данного соглашения об уровне сервиса.

6.3. При получении обращения вида: Доработка ПО по пункту 8 перечня оказываемых услуг (указан в разделе 2,3 данного соглашения об уровне сервиса), специалист по ТП Исполнителя, идентифицирует Обращение, в течение минимально возможного времени, согласно установленной системы приоритетов в разделе 4, принимается решение об устранении Инцидента и сроках устранения (с обоснованием сроков) и далее передается специалистам по информационным системам Исполнителя, для формулирования и постановки задачи отделу программирования Исполнителя и установки ее в очередь на доработку, или принимается решение об отклонении обращения (с указанием причин отказа устранения Инцидента), формирует Ответ, в виде доставки Ответа, указанной в пункте 5.6 данного соглашения об уровне сервиса.

6.4. При получении обращения вида: Доработка ПО по пункту 9 перечня оказываемых услуг (указан в разделе 3 данного соглашения об уровне сервиса), специалист по ТП Исполнителя, идентифицирует Обращение, передает его Руководителям ИТ-проектов Исполнителя для оценки стоимости, принятия решения о обработке обращения и подготовки расчета трудозатрат (форма расчета и ставки специалистов Исполнителя указаны в приложении № 4 данного соглашения), если обращение невозможно обработать, то в течение минимально возможного времени, формируется решение об отклонении обращения (с указанием причин отказа устранения Инцидента), Руководитель ИТ-проектов формирует Ответ, в виде доставки Ответа, указанной в пункте 5.6 данного соглашения об уровне сервиса. Если принимается решение об обработке обращения, то согласно установленной системы приоритетов в разделе 4, делается оценка стоимости и сроки решения Инцидента, форма расчета трудозатрат Руководителем ИТ-проектов Исполнителя отправляется на согласование ответственному лицу Заказчика через сеть Интернет по электронной почте (список ответственных лиц и их контактные данные указаны в приложении № 3 к данному соглашению), после получения согласования по электронной почте, Руководителем ИТ-проектов Обращение передается специалистам по информационным системам Исполнителя, для формулирования и постановки задачи отделу программирования Исполнителя и установки ее в очередь на доработку, формирует Ответ о текущем статусе обработки Обращения, в виде доставки Ответа, указанной в пункте 5.6 данного соглашения об уровне сервиса.

6.5. Передача/установка исправленного/доработанного ПО на сервера Заказчика.

После исправления/доработки ПО отделом разработки ПО Исполнителя и проверки работоспособности ПО на тестовом сервере (тестовом окружении) на площадке Исполнителя специалистами по информационным системам Исполнителя, специалист по ТП Исполнителя высылает уведомление ответственному лицу Заказчика об готовности к установке ПО и по согласованию с Заказчиком, устанавливает модуль ПО на виртуальную машину Заказчика с помощью средств удаленного доступа. При этом обновления ПО не могут быть установлены позже среды каждой рабочей недели. По окончании установки ПО

специалист по ТП исполнителя высылает Ответ ответственному лицу Заказчика, согласно порядку, указанному в разделе 5.

Состав ИЛС ILSAR v3

Информационно-логистическая система ILSAR v3 в составе модулей:
Серверная часть
<ul style="list-style-type: none"> • База данных ILSAR_DATA (основная БД ILSAR) для Microsoft SQL Server® • База данных ILSAR_LOGISTICS (данные для раздела - визуализация) для Microsoft SQL Server® • База данных ILSAR_EXCHANGE (данные обмена с другими ИТ-системами) для Microsoft SQL Server® • База данных ILSAR_TESTSYSTEM (БД системы автоматизированного тестирования модулей системы) для Microsoft SQL Server® • База данных ILSAR_LOGS (БД журнала работы серверных модулей системы) для Microsoft SQL Server® • База данных ILSAR_MONITOR_DATA (БД Монитора производственных показателей) для Microsoft SQL Server® • Сервис подгрузки данных из сторонних ИТ-/АСУ-систем ILSARUpload (Windows-служба) • Сервис ILSAR.CachedService (Windows-служба – кэш-сервис для работы клиента ILSARClient) • Сервис ILSARTestSystem (Windows-служба автоматизированного тестирования модулей системы) • Сервис Web-служб ILSARWebServices (Windows-служба - служит хостом для Web-служб) • Web-сервис отчетов ILSARWebServiceReport (запускается под ILSARWebServices) • Web-сервис системных функций ILSARWebServiceSystem (запускается под ILSARWebServices) • Web-сервис обмена данными с АС ЭТРАН в режиме АСУ-АСУ ILSARWebServiceEtran (запускается под ILSARWebServices) • Web-сервис для обмена данными со сторонними ИТ-системами ILSAREISService для Microsoft Internet Information Services • Web-сервис ILSARWebServiceMobile поставщик данных для ILSARMMonitor3 для Microsoft Internet Information Services • Web-сервис раздела «визуализация» ILSAR (Visualization) для Microsoft Internet Information Services • Web-сервис ILSARRESTServiceMobile (серверная часть Android-приложения для ведения ЖД-маневров) для Microsoft Internet Information Services • Web-приложение – монитор производственных показателей (ILSARWebMonitor)
Клиентская часть
<ul style="list-style-type: none"> • Клиентская Windows-часть ILSAR v3 (ILSARWin.Client) • Android-приложение по учету ЖД-маневров • Клиентская iOS, Android-часть – мобильный монитор производственных показателей (ILSARMMonitor3)

Бланк обращения в техническую поддержку

Обращение			
Дата/время			
От Кого			
Тема сообщения - Информация о возникшей проблеме или инциденте			
Подробное описание проблемы с вложением скриншотов (снимков экрана)		Приоритет	Список вложенных документов, поясняющих возникшую проблему
			Комментарии
Ответ на Обращение			
Рекомендации по решению проблемы		Список вложенных документов, необходимых для решения проблемы или скриншот (снимок экрана) с визуальными пояснениями	Комментарии

* Поля обязательные для заполнения:

- Дата/время;
- От Кого;
- Подробное описание проблемы со снимками экрана (скриншотами);

Список ответственных лиц Заказчика

N	Фамилия, имя, отчество ответственного лица	Адрес электронной почты	Телефон	Зона ответственности при использовании ПО или при решении Инцидента
1.				Все зоны работы в ПО, согласование обращений на доработку ПО, запрос отчетов по статистике обращений в ТП
2.				Все зоны работы в ПО
3.				Обмен закрывающими документами за ТП ПО
4.				Интеграция ПО со ИТ- системами Заказчика, раздел визуализация
5.				ЖД-часть ПО
6.				Складская часть ПО
7.				Судовая часть ПО

Примечание.

При назначении зоны ответственность можно указать как целиком систему ИЛС ILSAR v3, так и конкретный раздел или роль с ИЛС ILSAR v3.

Ставки специалистов Исполнителя и форма расчета трудозатрат

		Главный архитектор/ инженер-программист		Старший инженер-программист		Инженер-программист		Главный специалист по внедрению, главный специалист по бизнес-процессам		Ведущий специалист по внедрению и вводу в эксплуатацию		Специалист по внедрению и вводу в эксплуатацию, тестировщик-технический писатель, системный администратор		Итого по этапу
Этап	Ставка специалиста Исполнителя в час , без выезда на место, руб. без НДС	5000		4300		3600		4700		3400		2800		
	Наименование работ	Кол-во часов	Кол-во чел	Кол-во часов	Кол-во чел	Кол-во часов	Кол-во чел	Кол-во часов	Кол-во чел	Кол-во часов	Кол-во чел.	Кол-во часов	Кол-во чел.	
Наименование этапа														
Итого в рублях, без НДС														0р.