

## Основные технические требования к оказанию услуг по сопровождению и технической поддержке Программного комплекса АСУ МС.

В соответствии с Договором Исполнителем производится оказание услуг по сопровождению и технической поддержке программного обеспечения в имеющейся у Заказчика конфигурации.

### Обозначения и сокращения

АСУ МС	-	автоматизированная система управления метрологической службой
ИС		информационная система
МС	-	метрологическая служба Заказчика
ЛВС	-	локальная вычислительная сеть
ОС	-	операционная система
НД		нормативные документы
ПК	-	программный комплекс
ПО	-	программное обеспечение
ППО	-	прикладное программное обеспечение
ПЭВМ	-	персональная электронно-вычислительная машина
СИ	-	средство измерений
СУБД	-	система управления базами данных
Стороны	-	Заказчик и Исполнитель
ФГИС АРШИН		федеральная государственная информационная система “АРШИН“
ФИФ ОЕИ	-	федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений
REST API		сервис взаимодействия и информационного обмена системы, ПО со сторонними система, оборудованием и приложениями

### Термины и определения

1. **АСУ МС, ЦАРМ МС, Метролог Онлайн** - информационная система, программное обеспечение, включающая в себя базу данных, набор исполнительных файлов, приложений, интерфейсов и документации. Объекты сопровождения и технической поддержки в рамках настоящего договора.
2. **Исполнитель/Разработчик** - ООО Фирма «ПАЛИТРА СИСТЕМ»
3. **Служба сопровождения и технической поддержки (ССТ)** – отдел в структуре компании Исполнителя, оказывающий пользователям и заказчикам услуги по сопровождению и технической поддержке программных продуктов компании. К задачам группы относятся регистрация, документирование обращений пользователей, их решение и контроль исполнения смежными группами/отделами. Так же в задачи группы входит оповещение пользователей о выполнении/закрытии обращения.

4. **Обращение/заявка** – любое обращение эксплуатационного или технического характера, целью которого является вопрос, жалоба, пожелание по работе программных продуктов, сопровождение которых предусмотрено в рамках настоящего договора.
5. **Инцидент (отказ)** - событие вне рамок нормального функционирования ИС или ИТ-услуги, которое вызывает или может вызвать незапланированное прерывание функционирования ИТ-услуги или снижения ее уровня обслуживания. Сбой конфигурационной единицы, который еще не повлиял на услугу, также является инцидентом.
6. **Исполнитель** – сотрудник службы сопровождения и технической поддержки, выполняющий работу в рамках назначенных ему для выполнения обращений или заявок.
7. **Пользователь (Автор, Заказчик)** – сотрудник, который использует ПО или ИТ-услугу для выполнения своих должностных обязанностей.
8. **Проектная документация** - документация, содержащая текстовые и графические материалы и определяющая архитектурные, функционально-технологические, конструктивные и инженерно-технические решения для обеспечения создания, модификации, в том числе настройки функционирования, элементов ИС.
9. **Сопровождение системы** - процесс настройки, поддержки и функционирования, создания новых информационных объектов и (или) форм отчетности в системе, предусмотренных технической и эксплуатационной документацией, без изменения функциональности бизнес.
10. **Уровень обслуживания (SL - Service Level)** - совокупность измеряемых и контролируемых параметров качества предоставления ИТ-услуг.
11. **Эксплуатационная и техническая документация** - это материалы, которые в отдельности или в совокупности с другими документами определяют правила эксплуатации ИС и (или) отражают сведения, определяющие установленные значения основных параметров и характеристик процесса эксплуатации ИС, распределение обязанностей подразделений Службы технической поддержки и сведения по эксплуатации в течение установленного срока службы ИС.

## Общие положения

Техническая поддержка оказывается ежедневно с 8.00 до 18.00 по московскому времени кроме выходных и праздничных дней. Обращения пользователей принимаются по следующим каналам:

- электронная почта [support@palitra-system.ru](mailto:support@palitra-system.ru)
- портал технической поддержки ПАЛИТРА СИСТЕМ. Ссылка на портал <https://palitra-system.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1>
- официальный сайт ПАЛИТРА СИСТЕМ раздел «Поддержка». Ссылка <https://palitra-system.ru/tekhpodderzhka/>
- Интерфейс программного обеспечения – раздел «Справка=> Техническая поддержка»
- телефон +7(499)754-10-04

Способами оказания Услуг могут быть консультации по телефону, письменные ответы, удаленный доступ к ИС на оборудовании Заказчика или серверы Исполнителя, если Система эксплуатируется на оборудовании Исполнителя.

Всем обращениям присваивается уникальный номер и приоритет в соответствии со следующими категориями:

**Высокий** – основные функции недоступны. Пользователь не может получить доступ к данным. Альтернативные способы продолжать работу недоступны. Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика даже в ограниченных размерах.

**Средний** – не выполняется одна или более функций, основные функции программы остаются доступными. Существуют альтернативные способы продолжать работу. Работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика.

**Низкий** – сбой не привел к сокращению функциональности программного обеспечения. Обращение касается вопросов настройки и функционирования программы, удобства интерфейса.

При возникновении аварийной ситуации представитель Заказчика должен сообщить об этом Исполнителю по каналам связи. При обращении необходимо подробно указать суть проблемы, при необходимости направить скриншоты экранов.

В рамках настоящего договора предусмотрено сопровождение и техническая поддержка **категории «Стандарт»**. Перечень услуг, условия и нормативы представлены в Таблице 1.

<b>Исполнитель</b>	<b>Заказчик</b>
Генеральный директор ООО Фирма «ПАЛИТРА СИСТЕМ»  _____/С.С. Ребрушкин/ М.П.	<i>Должность</i>    _____/ФИО / М.П.

**Таблица 1 - Категории услуг по сопровождению и технической поддержке**

№ п.п.	Таблица категорий сопровождение и техническая поддержка			
	Наименование услуг	СТАНДАРТ	СТАНДАРТ+(плюс)	ПРЕМИУМ
1.	Обеспечение работоспособности функциональности ПО.	Постоянно	Постоянно	Постоянно
2.	Консультации по эксплуатации ПО по телефону, электронной почте, видеосвязи, мессенджерах (WhatsApp, Telegram) и других каналах коммуникации	Постоянно	Постоянно	Постоянно
3.	Количество обращений в службу сопровождения и техподдержки	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено
4.	Доступ к portalу технической поддержке (Jira Service Management) и создание учетных записей для регистрации, отслеживания, контроля и оценки качества работы по обращениям и заявкам	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено
5.	Доступ к LMS-платформе (онлайн) с курсами, обучающими семинарами, модулями по работе ПО, метрологическому обеспечению и другими курсами	---	Доступ для 1 пользователя	Доступ для всех пользователей ПО в соответствии с количеством лицензий
6.	Проведение семинаров и вебинаров по работе ПО	В соответствии с графиком проведения вебинаров	В соответствии с графиком проведения вебинаров	По запросу
7.	Обновление ПО в рамках планового усовершенствования программного комплекса.	По мере выхода ПО. Не менее 2-х раз в течение 1-го календарного года	По мере выхода ПО. Не менее 2-х раз в течение 1-го календарного года	В приоритетном порядке по мере выхода ПО. Не менее 2-х раз в течение календарного года
8.	Развитие ПО вследствие внесения изменений и/или дополнений в действующее законодательство, а также принятие новых нормативно-правовых актов (без	По мере выхода ПО	По мере выхода ПО	В приоритетном порядке по мере выхода ПО

	необходимости реализации новой функциональности)			
9.	Доработка библиотеки отчетов, шаблонов документов в рамках существующей модели данных ПО	----	----	По запросу, не более 2-х отчетов или 20 чел/часов
10.	Оказание помощи в подготовке аналитических отчетов в рамках штатной функциональности системы.	----	По запросу	По запросу в приоритетном порядке
11.	Конвертация, загрузка, докачка, стандартизация данных в базу АСУ МС специалистами службы поддержки по заявке Заказчика	----	----	По запросу
12.	Экспертиза баз данных. Анализ общесистемных и метрологических справочник. Подготовка отчета о ведении базы данных	---	---	По запросу
13.	Оказание Заказчику программно–технической поддержки, методической и экспертных информационно–консультационных услуг на возникающие в ходе эксплуатации системы вопросы пользователей	Администрирование сервера(-ов) выполняется <b>специалистами Заказчика</b>	Администрирование сервера(-ов) выполняется <b>специалистами Заказчика</b>	Администрирование сервера(-ов) выполняется <b>специалистами ПАЛИТРА СИСТЕМ</b>
14.	Проверку работоспособности рекомендованных и критически важных обновлений общесистемного программного обеспечения.	---	---	По мере обновления общесистемного программного обеспечения
15.	Резервное копирование данных (контроль и модификация процедур автоматического копирования баз данных; контроль результатов процедур автоматического копирования баз данных; проведение повторного резервного копирования при аварийном завершении	---	---	В соответствии с регламентом

	предыдущего, хранение резервных копий)			
16.	Сервисное сопровождение баз данных: восстановление после сбоев из резервной копии	---	---	При необходимости (по заявке)
17.	Анализ журналов работы операционной системы; анализ журналов работы SQL Server анализ журналов работы программной части комплекса (сервис фоновых задач) анализ выполнения регулярных задач резервного копирования состояние дисковой подсистемы, наличие доступного дискового пространства для работы программного комплекса и выполнения операций резервного копирования еженедельный анализ состояния серверного ПО	---	---	В соответствии с регламентом
18.	Нормативы выполнения работ по обращениям с приоритетов « <b>Высокий</b> »: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Время реагирования на обращение, час</li> <li>• Время предоставления временного решения, час</li> <li>• Время предоставления постоянного решения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 часа</li> <li>• 6 часов</li> <li>• 8 часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 часа</li> <li>• 5 часов</li> <li>• 6 часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 часа</li> <li>• 3 часа</li> <li>• 5 часов</li> </ul>
19.	Нормативы выполнения работ по обращениям с приоритетов « <b>Средний</b> »: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Время реагирования на обращение, час</li> <li>• Время предоставления временного решения, час</li> <li>• Время предоставления постоянного решения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 часов</li> <li>• 8 часов</li> <li>• 12 часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 часа</li> <li>• 6 часов</li> <li>• 8 часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 часа</li> <li>• 4 час</li> <li>• 6 часов</li> </ul>
20.	Нормативы выполнения работ по обращениям с	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 часов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 час</li> </ul>

	<p>приоритетов «Низкий»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Время реагирования на обращение, час</li> <li>• Время предоставления временного решения, час</li> <li>• Время предоставления постоянного решения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 часа</li> <li>• В период планового обновления;</li> <li>• Не предоставляется если требуется серьезная переработка ПО</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 часа</li> <li>• В период планового обновления;</li> <li>• Не предоставляется если требуется серьезная переработка ПО</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 часов</li> <li>• В период планового обновления;</li> <li>• Не предоставляется если требуется серьезная переработка ПО</li> </ul>
21.	Рассмотрение предложений Заказчика о развитии (усовершенствовании) программного обеспечения (без доплаты). Решение принимается Исполнителем.	В течение 20 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика	В течение 14 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика	В течение 10 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика
22.	Сопровождение, плановое развитие, обновление сервиса интеграции со справочниками ФГИС АРШИН.	По запросу в течение 14 календарных дней с даты получения запроса	По мере выхода обновлений	В приоритетном порядке по мере выхода обновлений
23.	Проведение консультаций функционального администратора Системы и руководства метрологической службы по повышению эффективности использования ПО.	По запросу в течение 30 календарных дней с даты получения запроса	По запросу в течение 15 календарных дней с даты получения запроса	По запросу в течение 7 календарных дней с даты получения запроса
24.	Оказание помощи в восстановлении базы данных вследствие физической или логической порчи данных	В срок не позднее 14 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика	В срок не позднее 10 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика	В срок не позднее 5 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика
25.	Замена/предоставление дистрибутива программного комплекса вследствие физической порчи носителя данных	В течение 10 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика	В течение 5 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика	В течение 1 рабочего дня со дня получения запроса Заказчика
26.	Внесение изменений в эксплуатационную документацию	В течение 10 рабочих дней	В течение 10 рабочих дней	В течение 10 рабочих дней

	при выявлении ошибок программирования	со дня получения запроса Заказчика	со дня получения запроса Заказчика	со дня получения запроса Заказчика
--	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

<b>Исполнитель</b>	<b>Заказчик</b>
Генеральный директор ООО Фирма «ПАЛИТРА СИСТЕМ» _____/С.С. Ребрушкин/ М.П.	Должность _____/ФИО/ М.П.