# Основные технические требования к оказанию услуг по сопровождению и технической поддержке программного обеспечения «УСИ»

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

## Обозначения и сокращения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| УСИ | - | программное обеспечение «Универсальный сервис интеграции». Свидетельство о государственной регистрации №2023682489 программ для ЭВМ. |
| ИС |  | информационная система |
| ЛВС | - | локальная вычислительная сеть |
| ОС | - | операционная система |
| НД |  | нормативные документы |
| ПО | - | программное обеспечение |
| 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. **Исполнитель/Разработчик** - ООО Фирма «ПАЛИТРА СИСТЕМ»
2. **Служба сопровождения и технической поддержки** (ССТ) – отдел в структуре компании Исполнителя, оказывающий пользователям и заказчикам услуги по сопровождению и технической поддержки программных продуктов компании. К задачам группы относится регистрация, документирование обращений пользователей, их решение и контроль исполнения смежными группами/отделами. Так же в задачи группы входит оповещение пользователей о выполнении/закрытии обращения.
3. **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.
4. **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.
5. **Исполнитель** – сотрудник службы сопровождения и технической поддержки, выполняющий работу в рамках назначенных ему для выполнения обращений или заявок.
6. **Пользователь (Автор, Заказчик)** – сотрудник, который использует ПО или ИТ-услугу для выполнения своих должностных обязанностей.
7. **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.
8. **Сопровождение системы** - процесс настройки, поддержки и функционирования, создания новых информационных объектов и (или) форм отчётности в системе, предусмотренных технической и эксплуатационной документацией, без изменения функциональности бизнес.
9. **Уровень обслуживания (SL - Service Level)** - совокупность измеряемых и контролируемых параметров качества предоставления ИТ-услуг.
10. **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 - <https://support.palitra-system.ru/>
* телефон +7(499)957-88-28

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

## Состав и содержание услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Тариф и описание** | **Премиум** |
|  | **Описание тарифа** | |
|  | Доступ к основным методам API ([подробнее](https://palitra-system.ru/upload/iblock/baa/voepinlpypcbxk8swv405iw8q6rs7rjg/Документ%20для%20эксплуатациии%20УСИ.pdf)) | Без ограничений |
|  | Доступ к методам API, включая продвинутые функции ([подробнее](https://palitra-system.ru/upload/iblock/baa/voepinlpypcbxk8swv405iw8q6rs7rjg/Документ%20для%20эксплуатациии%20УСИ.pdf)) | Без ограничений |
|  | Ограничения на кол-во запросов в сутки | Без ограничений |
|  | Кол-во вебхуков на подписку | Без ограничений |
|  | Доступность | 24/7 365(6) дней в году |
|  | Доступные данные из реестров: | * ФГИС АРШИН * ФГИС Росаккредитация * ФНС |
|  | **Состав услуг по сопровождению и поддержке** | |
|  | Обеспечение работоспособности | Постоянно |
|  | Консультации по эксплуатации по телефону, электронной почте, видеосвязи, мессенджерах (Яндекс.Мессенджер, Telegram) и других каналах коммуникации | Постоянно |
|  | Количество обращений в службу сопровождения и техподдержки | Не ограничено |
|  | Доступ к порталу технической поддержке (Яндекс.Трекер) и создание учетных записей для регистрации, отслеживания, контроля и оценки качества работы по обращениям и заявкам | Не ограничено |
|  | Проведение семинаров и вебинаров по работе ПО | В соответствии с графиком проведения вебинаров |
|  | Обновление ПО в рамках планового усовершенствования программного комплекса. | По мере выхода ПО. Не менее 2-х раз в течение 1-го календарного года |
|  | Развитие ПО вследствие внесения изменений и/или дополнений в действующее законодательство, а также принятие новых нормативно-правовых актов (без необходимости реализации новой функциональности) | По мере выхода ПО |
|  | Изменений в API и работу сервиса в случае  изменения требований и/или изменения структуры данных. | Постоянно |
|  | Оказание помощи в подготовке аналитических отчётов в рамках штатной функциональности системы. | По запросу |
|  | Экспертиза баз данных. Анализ общесистемных и метрологических справочник. Подготовка отчета о ведении базы данных | --- |
|  | Оказание Заказчику программно–технической поддержки, методической и экспертных информационно–консультационных услуг на возникающие в ходе эксплуатации системы вопросы пользователей | По запросу |
|  | 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 предыдущего, хранение резервных копий) | Постоянно |
|  | Сервисное сопровождение баз данных: восстановление после сбоев из резервной копии | Постоянно |
|  | * Анализ журналов работы операционной системы; * анализ журналов работы СУБД * 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 | Постоянно |
|  | Нормативы выполнения работ по обращениям с приоритетом **«Высокий»:**   * Время реагирования на обращение, час * Время предоставления временного решения, час * Время предоставления постоянного решения | * 3 часа * 6 часов * 8 часов |
|  | Нормативы выполнения работ по обращениям с приоритетом **«Средний»:**   * Время реагирования на обращение, час * Время предоставления временного решения, час * Время предоставления постоянного решения | * 5 часов * 8 часов * 12 часов |
|  | Нормативы выполнения работ по обращениям с приоритетом **«Низкий»[[1]](#footnote-1):**   * Время реагирования на обращение, час * Время предоставления временного решения, час * Время предоставления постоянного решения | * 8 часов * 24 часа * В период планового обновления; |
|  | Рассмотрение предложений Заказчика о развитии (усовершенствовании) программного обеспечения (без доплаты). Решение принимается Исполнителем. | В течение 20 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика |
|  | Сопровождение, плановое развитие, обновление сервиса интеграции со справочниками ФГИС АРШИН. | По запросу в течение 14 календарных дней с даты получения запроса |
|  | 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 |
|  | Оказание помощи в восстановлении базы данных вследствие физической или логической порчи данных | В срок не позднее 14 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика |
|  | Внесение изменений в эксплуатационную документацию при выявлении ошибок программирования | В течение 10 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель** | **Заказчик** |
| Генеральный директор  ООО Фирма «ПАЛИТРА СИСТЕМ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/C.C. Ребрушкин/  М.П. | *Должность*  *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ФИО /*  М.П. |

1. Не предоставляется если требуется серьезная переработка ПО [↑](#footnote-ref-1)