

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 поддержке 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 отчетности 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
- 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

1.	Тариф и описание	Премиум
	Описание тарифа	
2.	Доступ к основным методам API (подробнее)	Без ограничений
3.	Доступ к методам API, включая продвинутые функции (подробнее)	Без ограничений
4.	Ограничения на кол-во запросов в сутки	Без ограничений
5.	Кол-во вебхуков на подписку	Без ограничений
6.	Доступность	24/7 365(6) дней в году
7.	Доступные данные из реестров:	• ФГИС АРШИН • ФГИС Росаккредитация • ФНС
	Состав услуг по сопровождению и поддержке	
1.	Обеспечение работоспособности	Постоянно
2.	Консультации по эксплуатации по телефону, электронной почте, видеосвязи, мессенджерах (Яндекс.Мессенджер, Telegram) и других каналах коммуникации	Постоянно
3.	Количество обращений в службу сопровождения и техподдержки	Не ограничено

4.	Доступ к portalу технической поддержке (Яндекс.Трекер) и создание учетных записей для регистрации, отслеживания, контроля и оценки качества работы по обращениям и заявкам	Не ограничено
5.	Проведение семинаров и вебинаров по работе ПО	В соответствии с графиком проведения вебинаров
6.	Обновление ПО в рамках планового усовершенствования программного комплекса.	По мере выхода ПО. Не менее 2-х раз в течение 1-го календарного года
7.	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
8.	Изменений в API и работу сервиса в случае изменения требований и/или изменения структуры данных.	Постоянно
9.	Оказание помощи в подготовке аналитических отчетов в рамках штатной функциональности системы.	По запросу
10.	Экспертиза баз данных. Анализ общесистемных и метрологических справочник. Подготовка отчета о ведении базы данных	---
11.	Оказание Заказчику программно–технической поддержки, методической и экспертных информационно–консультационных услуг на возникающие в ходе эксплуатации системы вопросы пользователей	По запросу
12.	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
13.	Сервисное сопровождение баз данных: восстановление после сбоев из резервной копии	Постоянно
14.	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	Постоянно

	еженедельный анализ состояния серверного ПО	
15.	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
16.	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
17.	Нормативы выполнения работ по обращениям с приоритетом «Низкий» ¹ : • Время реагирования на обращение, час • Время предоставления временного решения, час • Время предоставления постоянного решения	• 8 часов • 24 часа • В период планового обновления;
18.	Рассмотрение предложений Заказчика о развитии (усовершенствовании) программного обеспечения (без доплаты). Решение принимается Исполнителем.	В течение 20 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика
19.	Сопровождение, плановое развитие, обновление сервиса интеграции со справочниками ФГИС АРШИН.	По запросу в течение 14 календарных дней с даты получения запроса
20.	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
21.	Оказание помощи в восстановлении базы данных вследствие физической или логической порчи данных	В срок не позднее 14 рабочих дней со дня получения запроса Заказчика
22.	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» _____/С.С. Ребрушкин/ М.П.	_____ Должность _____/ФИО / М.П.

¹ Не предоставляется если требуется серьезная переработка ПО