

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ
СИСТЕМА
СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА,
ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ
(АИС ЦУ)**

Регламент технической поддержки эксплуатации

Количество листов – 25

**Санкт-Петербург
2024**

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Перв. примен.		СОДЕРЖАНИЕ Обозначения и сокращения3 1. ВВЕДЕНИЕ4 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....4 3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....5 4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ.....6 5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....7 6. ОРГАНИЗАЦИЯ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ7 7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В ОСОБЫХ СЛУЧАЯХ8 8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В СЛУЧАЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПОДДЕРЖКИ СОБСТВЕННЫМИ СИЛАМИ.....8 ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ8 ПРИЛОЖЕНИЕ 2 СВЕДЕНИЯ О ПОДДЕРЖКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ26 Лист регистрации изменений.....27									
Справ. №											

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Руководстве пользователя применяются следующие сокращения:

Термин, сокращение	Определение
АИС	Автоматизированная информационная система
АИС ЦУ (Система)	Автоматизированная информационная система ситуационного центра, центра управления
АВР	Аварийно-восстановительные работы
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
СЦ	Ситуационный центр
ФИО	Фамилия, имя, отчество
ЦУ	Центр управления
CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ	Лист
											3

1. ВВЕДЕНИЕ

Автоматизированная информационная система ситуационного центра, центра управления предназначена для автоматизации процесса диспетчерского оперативного управления объектами и процессами, требующими непрерывного мониторинга ситуации и организации оперативного реагирования на нештатные или аварийные ситуации.

Целями автоматизации диспетчерского управления является повышение надежности функционирования сложных технологических объектов и сетей за счет повышения качества и глубины мониторинга оперативной обстановки, сокращения сроков реагирования и выполнения аварийно-восстановительных работ.

Объектом автоматизации являются следующие процессы, определяющие реализацию оперативно-диспетчерского управления в СЦ или ЦУ:

- непрерывный мониторинг объекта управления;
- контроль соответствия состояния и параметров объекта управления заданным производственным показателям, требованиям безопасности и эффективности;
- реагирование на выявленные процедурами контроля отклонения;
- организация и контроль АВР;
- ведение оперативной отчетности.

В настоящем документе описана процедура организации технической поддержки функционирования АИС ЦУ при её эксплуатации.

Техническая поддержка может осуществляться персоналом предприятия, имеющим соответствующую квалификацию, или в рамках договора на сопровождение, заключаемого с подрядной организацией.

Регламент технической поддержки должен быть утвержден локальным нормативным актом предприятия, доведен до сведения пользователей, подготовлена памятка пользователям по обращению за технической поддержкой.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Целями технической поддержки АИС ЦУ являются:

- обеспечение работоспособности программных средств Системы в рамках производственной деятельности предприятия;

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	– ведение оперативной отчетности.					
					В настоящем документе описана процедура организации технической поддержки функционирования АИС ЦУ при её эксплуатации.					
					Техническая поддержка может осуществляться персоналом предприятия, имеющим соответствующую квалификацию, или в рамках договора на сопровождение, заключаемого с подрядной организацией.					
					Регламент технической поддержки должен быть утвержден локальным нормативным актом предприятия, доведен до сведения пользователей, подготовлена памятка пользователям по обращению за технической поддержкой.					
					2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ					
					Целями технической поддержки АИС ЦУ являются:					
					– обеспечение работоспособности программных средств Системы в рамках производственной деятельности предприятия;					
Инв. № подл.	Подп. и дата				АИС ЦУ					Лист
										4
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- поддержка пользователей с целью повышения эффективности использования системы АИС ЦУ;
- агрегирование предложений пользователей по дальнейшему развитию Системы и адаптации ПО к изменяющимся условиям функционирования.

Основными задачами технической поддержки являются:

- 1) Профилактическое сопровождение аппаратного и программного обеспечения АИС ЦУ.
- 2) Обеспечение приема обращений пользователей АИС ЦУ, реагирование на обращения, документирование процесса сопровождения и формирование отчетности.
- 3) Устранение отказов и сбоев в работе ПО.
- 4) Консультирование пользователей целью повышения эффективности использования системы.
- 5) Сбор и аналитическая обработка информации пользователей по дальнейшему развитию и доработке Системы.

3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Техническая поддержка эксплуатации АИС ЦУ должна осуществляться как комплекс следующих мероприятий:

- техническое обслуживание аппаратного и программного обеспечения;
- поддержка работы пользователей;
- устранение отказов и сбоев в работе ПО и аппаратных средств;
- аналитическая обработка обращений пользователей и работы Системы с целью развития системы или адаптации к изменившимся внешним условиям функционирования.

Реализация указанных мероприятий может осуществляться как силами персонала предприятия (при их наличии), так и с привлечением подрядных организаций.

Техническое обслуживание аппаратного и программного обеспечения должно осуществляться в соответствии с «ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002. Информационная технология. Сопровождение программных средств» и требованиями по техническому обслуживанию аппаратных средств, указанных в техническом паспорте изделий, а также в рамках гарантийных обязательств разработчиков и поставщиков.

Поддержка работы пользователей должна обеспечить возможность любому пользователю системы непосредственно или через уполномоченных лиц обратиться к специалистам по вопросу отказа или сбоя ПО или за консультацией по работе с ПО, и

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист
										5
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

получить рекомендации по действиям в сложившейся ситуации.

Устранение отказов и сбоев в работе ПО должно обеспечивать поиск, идентификацию и устранение причин отказа или сбоя в работе ПО.

Аналитическая обработка обращений пользователей и работы Системы с целью развития системы или адаптации к изменившимся внешним условиям функционирования должна обеспечить формирование и актуализацию перечня доработок ПО.

Для организации технической поддержки эксплуатации АИС ЦУ предприятием должно быть определено должностное лицо, ответственное за организацию технической поддержки в форме, определенной Заказчиком – самостоятельно или с привлечением третьих лиц, определен круг лиц из числа работников предприятия или подрядной организации осуществляющих техническую поддержку и разработан порядок обращения пользователей за поддержкой.

Количественный состав группы поддержки должен обеспечивать возможность приема обращений пользователей в часы работы пользователей, оперативное устранение отказов и сбоев, качественное консультирование пользователей по возможностям работы с ПО.

Примерное техническое задание на осуществление технической поддержки силами подрядной организации приведено в Приложении 1.

4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Предприятием должен быть определен перечень каналов обращения пользователей за поддержкой, например:

- телефон «горячей линии» поддержки;
- адрес электронной почты для обращения за поддержкой;
- сервис по формированию обращений с сайта предприятия, личных кабинетов пользователей, через мессенджеры, используемые на предприятии, с помощью систем класса CRM.

Для указанных каналов обращения должен быть определен:

- временной диапазон приема и обработки обращений;
- форма (шаблон) обращения;
- круг лиц, имеющих право использовать тот или иной канал;
- перечень ситуаций, в которых возможно использовать тот или иной канал поддержки.

Для обращений, должна преимущественно применяться электронная форма с возможностью приложения к обращению фотографии, скриншота, видеофайла.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ				Лист
									6

5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Любое обращение пользователя должно быть зарегистрировано в Журнале обращений с указанием следующей информации:

- дата и время обращения;
- подразделение предприятия, адрес;
- ФИО и должность заявителя, телефон для связи, электронный адрес;
- тип обращения: неисправность/консультация/получение информации
- описание ситуации.

По обращениям типа «неисправность» должны быть предоставлены фотографии или скриншоты экрана ПК или мобильного устройства, позволяющие оперативно оценить ситуацию и критичность обращения.

Должен быть определен уровень критичности обращений, который определяет сроки обработки обращения и устранение выявленной неисправности.

Пользователю должна быть передана информация о регистрационном номере обращения и планируемом сроке устранения неисправности.

При повторном обращении за поддержкой пользователь должен называть номер обращения.

С определенной периодичностью должен выполняться анализ обращений пользователей и вносятся соответствующие изменения в инструкции или памятки пользователям блокирующие некорректную работу пользователей с ПО и возникновение инцидентов.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Работа с обращение предполагает:

- идентификацию проблемы;
- выявление причины (причин) неисправности;
- устранение неисправности;
- информирование пользователя о необходимости выполнения определенных действий или возможности продолжения работы.

Если работа с обращением не может быть выполнена в планируемые сроки в силу невозможности выявления причины неисправности и воспроизведения инцидента, то должен быть предусмотрен механизм планирования сроков устранения проблемы с учетом мнения специалистов технической поддержки и лица, ответственного за организацию технической поддержки.

Организация реагирования на обращение пользователей должно осуществляться специалистами по технической поддержке, имеющими соответствующую квалификацию.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ				Лист
									7

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

В отдельных случаях, когда требуется безусловное надежное функционирование ПО, необходимо организовать уведомление специалистов по технической поддержке для принятия превентивных мер и обеспечения резервирования работы аппаратных и программных средств.

В случае если техническая поддержка осуществляется собственными силами предприятия в отношении приобретения ПО или лицензии на ПО необходимо:

- убедиться, что предоставленный комплект документации содержит необходимую и достаточную информацию для организации поддержки собственными силами;
- использовать инструменты гарантийного сопровождения;
- при необходимости и возможности организовать обучение персонала, осуществляющего техническую поддержку в компании – поставщике ПО;
- эффективно использовать информационные ресурсы компании-поставщика: форумы, «горячую линию», конференции и т.п.

					АИС ЦУ	Лист
						8
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

_____ /

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

НА СОПРОВОЖДЕНИЕ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА, ЦЕНТРА УПРАВЛЕНИЯ»

г. Санкт-Петербург

2024

Инв. № подл.	Подп. и дата		Взам. инв. №		Инв. № дубл.		Подп. и дата	
г. Санкт-Петербург 2024								

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ
1.1	Наименование работы
1.2	Руководящие документы
1.3	Сроки выполнения работ
2	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОПРОВОЖДЕНИЯ АИС ЦУ
2.1	Цели сопровождения
2.2	Задачи сопровождения
2.3	Объекты сопровождения
3	КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ АИС ЦУ
4	ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ
4.1.	Взаимодействие сторон в рамках сопровождения
4.2.	Обязанности Исполнителя и Заказчика в рамках сопровождения
4.3.	Состав услуг по сопровождению АИС ЦУ
4.4.	Профилактическое сопровождение программного обеспечения
4.5.	Корректирующее обслуживание программного обеспечения
4.6.	Консультирование пользователей
5	ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ
5.1	Требования к работе сервисной службы Исполнителя
5.2	Требования к Исполнителю
5.3	Требования к качеству и безопасности услуг
5.4	Требования к сроку предоставления гарантии качества услуг
5.5	Требования к документированию работ по обслуживанию
5.6	Требования к документированию предложений по развитию
6	ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ РАБОТ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ

4.6.	Консультирование пользователей	Подп. и дата	
5	ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ	Инв. № дубл.	
5.1	Требования к работе сервисной службы Исполнителя	Взам. инв. №	
5.2	Требования к Исполнителю	Подп. и дата	
5.3	Требования к качеству и безопасности услуг	Инв. № подл.	
5.4	Требования к сроку предоставления гарантии качества услуг		
5.5	Требования к документированию работ по обслуживанию		
5.6	Требования к документированию предложений по развитию		
6	ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ РАБОТ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ		

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ	Лист
						10

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ НАИМЕНОВАНИЙ

Термин, сокращение	Определение
БД	База данных
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение
Корректирующее сопровождение	Реактивное изменение программного продукта, выполняемое после его поставки для корректировки обнаруженных проблем (несоответствий, ошибок) (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)
Профилактическое сопровождение	Модификация программного продукта после поставки в целях обнаружения и корректировки имеющихся в нем скрытых ошибок для предотвращения явного проявления этих ошибок при эксплуатации данного продукта (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)
ОП (Отчет о проблеме)	Термин, используемый для определения и описания проблем, обнаруженных в программном продукте (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)
ПР (Предложение о модификации)	Общий термин, используемый для определения предполагаемых изменений в сопровождаемом программном продукте (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)
ТЗ Техническое задание	

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	ОП (Отчет о проблеме) ПР (Предложение о модификации) ТЗ Техническое задание	эксплуатации данного продукта (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)	
						Термин, используемый для определения и описания проблем, обнаруженных в программном продукте (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)	
						Общий термин, используемый для определения предполагаемых изменений в сопровождаемом программном продукте (ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002)	
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ		Лист
							11

В соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств» должно быть обеспечено профилактическое и корректирующее сопровождение и сопровождаемая модернизация АИС ЦУ.

Основными задачами сопровождения являются:

- 1) Профилактическое сопровождение программного обеспечения АИС ЦУ:
 - ПО серверов АИС ЦУ;
 - ПО средств интеграции с другими ИС предприятия;
 - ПО АРМ пользователей на стационарных ПК и мобильных устройствах.
- 2) Обеспечение приема обращений пользователей АИС ЦУ, реагирование на обращения в соответствии с требованиями ТЗ, документирование процесса сопровождения и формирование отчетности.
- 3) Корректирующее сопровождение ПО АИС ЦУ – оперативное устранение отказов и сбоев в работе ПО.
- 4) Консультирование пользователей АИС ЦУ целью повышения эффективности использования системы.
- 5) Актуализация эксплуатационной документации.

Все работы по сопровождению АИС ЦУ выполняются Исполнителем в соответствии с требованиями, содержащимися в эксплуатационной документации АИС ЦУ.

2.3 Объекты сопровождения

Объектами сопровождения являются программные компоненты АИС ЦУ.

3 КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ АИС ЦУ

Автоматизированная информационная система ситуационного центра, центра управления предназначена для автоматизации процесса диспетчерского оперативного управления объектами и процессами, требующими непрерывного мониторинга ситуации и организации оперативного реагирования на нештатные или аварийные ситуации.

Целями автоматизации диспетчерского управления является повышение надежности функционирования сложных технологических объектов и сетей за счет повышения качества и глубины мониторинга оперативной обстановки, сокращения сроков реагирования и выполнения аварийно-восстановительных работ.

Объектом автоматизации являются следующие процессы, определяющие реализацию оперативно-диспетчерского управления в СЦ или ЦУ:

- непрерывный мониторинг объекта управления;
- контроль соответствия состояния и параметров объекта управления заданным производственным показателям, требованиям безопасности и эффективности;

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата						
2.3 Объекты сопровождения										
Объектами сопровождения являются программные компоненты АИС ЦУ.										
3 КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ АИС ЦУ										
Автоматизированная информационная система ситуационного центра, центра управления предназначена для автоматизации процесса диспетчерского оперативного управления объектами и процессами, требующими непрерывного мониторинга ситуации и организации оперативного реагирования на нештатные или аварийные ситуации.										
Целями автоматизации диспетчерского управления является повышение надежности функционирования сложных технологических объектов и сетей за счет повышения качества и глубины мониторинга оперативной обстановки, сокращения сроков реагирования и выполнения аварийно-восстановительных работ.										
Объектом автоматизации являются следующие процессы, определяющие реализацию оперативно-диспетчерского управления в СЦ или ЦУ:										
– непрерывный мониторинг объекта управления;										
– контроль соответствия состояния и параметров объекта управления заданным производственным показателям, требованиям безопасности и эффективности;										
Инв. № подл.	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ				Лист
										13

- реагирование на выявленные процедурами контроля отклонения;
- организация и контроль АВР;
- ведение оперативной отчетности.

В соответствии с организационной структурой образовательного учреждения АИС ЦУ будет использоваться на рабочих местах персонала или мобильные устройства.

Функционально АИС ЦУ включает следующие подсистемы:

- Подсистема сбора информации;
- Подсистема интеграции;
- Подсистема хранения данных;
- Подсистема администрирования и защиты информации;
- Подсистема мониторинга и отображения оперативной обстановки;
- Подсистема анализ, выявление и визуализация проблемных моментов (отклонений);
- Подсистема ситуационного управления и поддержки принятия решений;
- Подсистема оперативной и аналитической отчетности.

При этом первые четыре подсистемы являются обеспечивающими (внутренними, служебными), то есть с их помощью осуществляется поступление данных, их хранение и защита.

С технической стороны система состоит из: сервера приложений, сервера баз данных, АРМ пользователей. Все компоненты системы должны находиться в одной локальной сети, либо иметь доступ к сети, в которой расположены сервера системы.

Эксплуатационная документация по АИС ЦУ включает в себя:

- Общее описание;
- Каталог базы данных;
- Руководство пользователей (для разных групп пользователей);
- Руководство администратора;
- Пояснительная записка к техническому проекту.

4 ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ

4.1. Взаимодействие сторон в рамках сопровождения

Исполнитель при заключении договора на сопровождение предоставляет Заказчику следующие каналы обращения за поддержкой:

- телефон «горячей линии» поддержки;
- адрес электронной почты для обращения за поддержкой;

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	С технической стороны система состоит из: сервера приложений, сервера баз данных, АРМ пользователей. Все компоненты системы должны находиться в одной локальной сети, либо иметь доступ к сети, в которой расположены сервера системы. Эксплуатационная документация по АИС ЦУ включает в себя: – Общее описание; – Каталог базы данных; – Руководство пользователей (для разных групп пользователей); – Руководство администратора; – Пояснительная записка к техническому проекту. 4 ТРЕБОВАНИЯ К СОПРОВОЖДЕНИЮ СИСТЕМЫ 4.1. Взаимодействие сторон в рамках сопровождения Исполнитель при заключении договора на сопровождение предоставляет Заказчику следующие каналы обращения за поддержкой: – телефон «горячей линии» поддержки; – адрес электронной почты для обращения за поддержкой;					
Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						14

- сервис по формированию обращений с сайта предприятия, мессенджеров, личных кабинетов пользователей.

Исполнитель определяет круг лиц, осуществляющих действия по сопровождению АИС ЦУ на предприятии дистанционно через корпоративную сеть и представляет Заказчику необходимые данные для доступа к необходимым сегментам корпоративной сети образовательного учреждения.

Заказчик при заключении договора предоставляет Исполнителю перечень лиц с указанием ФИО, должность, e-mail и телефона, которые наделяются полномочиями по обращению за поддержкой, формированию заявок на обслуживание, а также указывают лиц, отвечающего за взаимодействие с Исполнителем со стороны Заказчика (не более 2 лиц).

Указанные лица со стороны Заказчика осуществляют:

- сбор обращений по проблемам работы с АИС ЦУ от инициаторов обращений;
- оформление Заявки на поддержку в соответствии с требованиями ТЗ;
- направление Заявки на поддержку Исполнителю;
- предоставление дополнительной информации по Запросу от Исполнителя;
- обеспечение возможности Исполнителю дистанционной настройки и обслуживания (при возможности) или доступа к месту обслуживания;
- контроль исполнения Заявки Исполнителем, направление претензий по качеству выполнения Заявок;
- отслеживание хода исполнения Заявки и/или устранения недостатков в ее исполнении;
- получение от Исполнителя отчета об исполнении Заявки.

Исполнитель, получив Заявку по одному из указанных каналов, регистрирует Заявку в системе учета заявок и сообщает ответственному специалисту Заказчика номер заявки, а после планирования действий по реагирования – ФИО, должность, электронный адрес и телефона специалиста, который будет выполнять необходимые работы, сроки их выполнения.

Все работы по сопровождению АИС ЦУ должны осуществляться в соответствии с требованиями ТЗ и в сроки, указанные в ТЗ.

При необходимости выполнения дополнительных работ, не соответствующих ТЗ, сторонами должно быть заключено дополнительное соглашение, определяющее порядок, объем и сроки выполнения работ.

4.2. Обязанности Исполнителя и Заказчика в рамках сопровождения

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист 15
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

Исполнитель:

- формирует группу сопровождения, необходимую для своевременного и качественного сопровождения АИС ЦУ в объемах и сроках, указанных в настоящем ТЗ;
- осуществляет сопровождение в соответствии с 4.3 настоящего ТЗ;
- обязуется обеспечить полноту и точность во всех аспектах, предоставляемых Заказчику информации и данных;
- имеет право без согласования с Заказчиком привлекать к выполнению своих обязательств по Соглашению третьих лиц без увеличения стоимости Услуг, оставаясь полностью ответственным за действия привлеченных лиц;
- оказывает услуги по настройке и обслуживанию АИС ЦУ, как дистанционно, посредством доступа к серверам Заказчика, так и непосредственно на территории Заказчика при необходимости;
- оказывает консультативные услуги, а также осуществляет демонстрацию правильной технологии работы с АИС ЦУ сотрудникам Заказчика;
- по запросу Заказчика предоставляет отчет (в согласованной договором форме) о статусе выполнения работ/оказания услуг (актуальный статус по заявкам Заказчика) на дату запроса.

Заказчик:

- обеспечивает эксплуатацию ПО АИС ЦУ персоналом Заказчика в соответствии с инструкциями, правилами эксплуатации, памятками, регламентами;
- немедленно информирует Исполнителя о событиях, которые могут быть причиной неработоспособности АИС ЦУ при исправности самого ПО системы (неработоспособность серверного оборудования Заказчика, корпоративной сети и т.п.);
- назначает не более 2 (двух) специалистов Заказчика, ответственных за взаимодействие с Исполнителем и имеющих в т. ч. полномочия осуществлять постановку задач Исполнителю, согласовывать сроки оказания услуг, принимать работы;
- предоставляет Исполнителю для проведения работ/оказания услуг в соответствии с настоящим ТЗ дистанционный доступ к серверам Заказчика, а также при необходимости непосредственный доступ к местам проведения работ;

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист
										16
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- обеспечивает (при необходимости) доступ к документации и технической информации, необходимой для выполнения работ/оказания услуг в соответствии с настоящим ТЗ;
- своевременно уведомляет Исполнителя о любых изменениях в исходных данных, документации и информации, предоставленных Исполнителю ранее и необходимых Исполнителю для выполнения работ/оказания услуг;
- обеспечивает точное исполнение рекомендаций и плана действий, предоставленных Заказчику Исполнителем в рамках оказания услуг в соответствии с настоящим ТЗ;
- имеет право в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, не вмешиваясь в его деятельность.

4.3. Состав услуг по сопровождению АИС ЦУ

В рамках оказания услуг по сопровождению АИС ЦУ Исполнитель осуществляет:

- профилактическое сопровождение ПО;
- корректирующее сопровождение ПО;
- консультирование пользователей.

4.4. Профилактическое сопровождение программного обеспечения

Профилактическое сопровождение ПО проводится с целью профилактики и предотвращения сбоев в работе программного обеспечения и носит периодический характер.

Операции по профилактическому сопровождению и их периодичность по видам ПО приведены в табл. 1.

Таблица 1

Действия по профилактическому сопровождению ПО АИС ЦУ

№	Вид ПО	Выполняемые действия	Периодичность
1.	ПО сервера (база данных)	Анализ данных, сформированных в системе, архивов с данными о событиях и неисправностях элементов системы. Оценка производительности и объемов хранимых данных. Устранение фрагментации файловой системы. Удаление временных файлов, чистка реестра. Создание контрольной точки восстановления системы. Перенос архивных данных на другие средства хранения (при необходимости).	1 раз в месяц
2.	ПО сервера (база данных)	Установка обновлений ПО	по мере выхода релизов ПО

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата					
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата					
					АИС ЦУ				
					Лист 17				

№	Вид ПО	Выполняемые действия	Периодичность
3.	ПО сервера (приложения)	Анализ данных, сформированных в системе, архивов с данными о событиях и неисправностях элементов системы. Оценка производительности и объемов хранимых данных. Устранение фрагментации файловой системы. Удаление временных файлов, чистка реестра. Создание контрольной точки восстановления системы. Верификация реестра пользователей системы.	1 раз в месяц
4.	ПО сервера	Установка обновлений ПО	по мере выхода релизов ПО
5.	ПО защиты данных и администрирования	Анализ данных, сформированных в системе, архивов с данными о событиях и неисправностях элементов системы. Верификация реестра пользователей системы.	1 раз в месяц
6.	ПО защиты данных и администрирования	Установка обновлений ПО	по мере выхода релизов ПО

Исполнитель не менее чем за 5 дней до начала месяца предоставляет Заказчику на согласование план профилактического обслуживания ПО. Заказчик рассматривает и утверждает предоставленный план в течении 3 рабочих дней. Указанный план может быть скорректирован по договоренности Сторон до начала месяца или в течение месяца. При этом Исполнитель не несет ответственности за невыполнение регламентных работ при отказе Заказчика в согласовании плана профилактического обслуживания.

В случае обнаружения при обслуживании неисправности или дефектов не подлежащих устранению при обслуживании Исполнитель осуществляет описание ситуации и предоставляет Заказчику вместе с отчетом и рекомендациями по необходимым действиям. Решения по устранению указанных проблем принимаются Заказчиком.

Корректирующее обслуживание программного обеспечения направленно на восстановление работоспособности АИС ЦУ после выявления фактов полной или частичной неработоспособности программного обеспечения.

Корректирующее обслуживание осуществляется по заявке, поданной на горячую линию Исполнителя в соответствии с порядком работы ГЛ, приведенной в п. 5.1 ТЗ.

Корректирующее обслуживание осуществляется путем восстановления работоспособности ПО.

Заказчиком должно быть обеспечено функционирование ПО на серверном оборудовании, обеспечен доступ в локальную сеть Заказчика и сеть Интернет с требуемыми скоростями и объемами передаваемых данных.

Исполнитель не несет ответственности за работоспособность ПО на оборудовании и в сетях, не удовлетворяющим указанным требованиям.

Корректирующее обслуживание ПО осуществляется путем:

- установки пакета исправлений;
- установки обновленной версии ПО.

Исполнитель должен обеспечить восстановление работоспособности ПО в сроки, указанные в табл. 2.

Таблица 2

Гарантированные сроки восстановления работоспособности ПО АИС ЦУ

№	Вид ПО	Выявленная неисправность/ необходимость внесения изменений	Срок восстановления работоспособности
1.	ПО сервера	Нет связи с сервером	4 часа (в течение рабочего времени текущего дня или следующего рабочего дня) (если причиной отсутствия связи является неработоспособность сети Заказчика, срок восстановления работоспособности сервера определяется с момента восстановления работоспособности сети)
		Медленный отклик сервера	6 часов (в течение рабочего времени текущего дня или следующего рабочего дня) (если причиной медленной работы сервера является загруженность сети Заказчика, срок восстановления работоспособности сервера определяется с момента восстановления работоспособности сети)
		Конфигурирование серверов в связи с изменениями в локальной сети Заказчика	2 суток

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ	Лист
						19

№	Вид ПО	Выявленная неисправность/ необходимость внесения изменений	Срок восстановления работоспособности
2.	ПО подсистем	Нет доступа пользователя в АРМ	4 часа (в течение рабочего времени текущего дня или следующего рабочего дня) (если причиной отсутствия является неработоспособность сети Заказчика или пользователя, срок восстановления работоспособности определяется с момента восстановления работоспособности сети)
3.	ПО АРМ пользователей	Полная неработоспособность функционала АРМ пользователя	1 сутки (при условии работоспособности ПО АИС ЦУ, отсутствии аналогичных обращений других пользователей)
		Частичная неработоспособность функционала АРМ пользователя	2 суток (при условии работоспособности ПО АИС ЦУ)

При выявлении в ходе диагностирования причины неработоспособности ПО АИС ЦУ как следствия неработоспособности технических или программных средств Заказчика Исполнитель предоставляет Заказчику подтверждающие материалы, а соответствующая заявка считается необоснованной.

При невозможности точного диагностирования причин неисправности ПО, Исполнитель и Заказчик составляют Акт согласования сроков восстановления работоспособности ПО, подписываемый представителями Заказчика и Исполнителя.

По завершению восстановления работоспособности ПО Исполнитель фиксирует вид оказанных услуг, перечень выполненных действий, время восстановления работоспособности. Все закрытые заявки служат основанием для подписания Акта сдачи-приемки услуг в конце каждого месяца.

4.6. Консультирование пользователей

Консультирование пользователей должно осуществляться Исполнителем по телефону, посредством электронной почты или иных способов дистанционного взаимодействия.

Консультирование по телефону осуществляется в момент звонка пользователя или не позднее чем через 3 часа с момента обращения за консультацией.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ	Лист
						20

Консультирование по электронной почте осуществляется не позднее чем через 24 часа с момента обращения за консультацией.

Консультирование пользователей в форме видеоконференции должно осуществляться по заявке ответственного лица Заказчика в согласованные с Исполнителем сроки.

Количество консультаций в такой форме не должно быть более 2 раз в месяц.

Консультирование в очной форме на рабочих местах пользователей Предприятия должно быть организовано Исполнителем по заявке Заказчика, поданной не позднее, чем за 10 рабочих дня до даты проведения очной консультации.

Количество очных консультаций не должно быть более 4 раз в год.

Консультации должны выполняться по вопросам:

- функционалу и методике использования программных средств АИС ЦУ;
- разъяснения технической документации, инструкций и руководств пользователя;
- консультации по вопросам конфигурирования и эксплуатации программного обеспечения системы.

Исполнителем должно быть обеспечено ведение Журнала консультаций с фиксацией в журнале следующей информации:

- дата, время обращения за консультацией;
- тип консультации: по телефону, электронной почте, видеоконференция, очная;
- информация о пользователях: ФИО, должность, подразделение;
- краткая информация о вопросе пользователя;
- дата, время оказания консультации;
- продолжительность консультации;
- краткий ответ на вопрос пользователя;
- оценка удовлетворенности пользователя.

5 ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ

5.1 Требования к работе сервисной службы Исполнителя

Исполнителем должна быть организована работа горячей линии (ГЛ) сервисной службы.

Режим работы ГЛ Исполнителя – с XX.XX до XX.XX.

ГЛ Исполнителя должна обеспечивать:

Подп.и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

					АИС ЦУ	Лист
						21
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

- прием заявок на восстановление работоспособности ПО АИС ЦУ или консультировании по телефонам XXXXXXXX или XXXXXXXX, электронной почте XXXXXXXXXX или с сайта XXXXXXXXXXXX;
- ведение Журнала заявок; протоколирование действий, выполняемых по заявке;
- информирование представителей Заказчика о состоянии дел в отношении поданных заявок;
- обеспечение консультирования пользователей по телефону собственными силами или с привлечением специалистов Исполнителя;
- прием/передача документов, связанных с сопровождением АИС ЦУ, реагированием на заявки;
- закрытие заявки с уведомлением заявителя.

Заказчик обеспечивает формирование и передачу, а Исполнитель прием заявки с указанием следующей информации:

- дата и время формирование заявки;
- подразделение Заказчика, адрес;
- ФИО и должность заявителя, телефон для связи, электронный адрес;
- тип заявки: неисправность/консультация/получение информации
- описание ситуации.

По заявкам типа «неисправность» должны быть предоставлены фотографии или скриншоты экрана ПК или мобильного устройства, позволяющие оперативно оценить ситуацию.

Полученная заявка регистрируется Исполнителем в Журнале заявок с формированием для заявок типа «неисправность» уровня критичности заявки в соответствии с табл. 3.

Таблица 3

№	Уровень критичности	Описание
1.	Критический	Угроза неработоспособности АИС ЦУ. Требуется немедленное вмешательство.
2.	Высокий	Частичная утрата работоспособности (более 50% компонент не работают). Работа пользователей затруднена. Требуется вмешательство.
3.	Средний	Частичная утрата работоспособности (менее 50% компонент не работают). Работа пользователей затруднена. Требуется вмешательство для восстановления работоспособности отдельных компонент.

Инов. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
АИС ЦУ				Лист
				22

4.	Низкий	Система в целом работает, есть проблемы по отдельным компонентам. Желательно вмешательство.
5.	Наименьший приоритет	Выполнение работ по возможности при отсутствии заявок с более высоким приоритетом.

Время реагирования ГЛ на заявки (передача информации в сервисную службу, планирование необходимых действий, назначение ответственного лица, запрос дополнительной информации у заявителя и т.п.) не более 1 часа по заявкам с критическим и высоким уровнем, не более 4 часов по заявкам среднего уровня и не более 6 часов для заявок низкого и наименьшего приоритета.

Для заявок типа «консультирование» консультирование осуществляется в соответствии с пунктом 4.6 ТЗ.

Выполнение работ по заявкам осуществляется сервисной службой Исполнителя в соответствии с п. 4.5 ТЗ.

5.2 Требования к Исполнителю

Персонал Исполнителя, допущенный к оказанию услуг, должен иметь соответствующий профилю деятельности навык работы и соответствовать нормативным требованиям по состоянию здоровья.

5.3 Требования к качеству и безопасности услуг

Услуги по сопровождению ПО АИС ЦУ должны проводиться в соответствии с правилами обслуживания соответствующего оборудования на основании прилагаемой к оборудованию паспортной документации.

Техническое обслуживание, настройка программного обеспечения должны обеспечивать надежную и стабильную его работу.

5.4 Требования к сроку предоставления гарантии качества услуг

Исполнитель дает гарантию на оказанные услуги по техническому обслуживанию ПО АИС ЦУ на срок 1 календарный месяц с момента подписания Заказчиком Акта сдачи-приемки оказанных услуг. Заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками оказанных услуг, обнаруженными в течение всего гарантийного срока.

5.5 Требования к документированию работ по обслуживанию

В ходе работ по сопровождению ПО АИС ЦУ должна вестись документация, приведенная в табл. 4.

Таблица 4

Документация по сопровождению ПО АИС ЦУ

Инв. № подл.	Изм.		Лист		№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ		Лист
Инв. № подл.	Изм.		Лист		№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ		Лист
Взам. инв. №	Изм.		Лист		№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ		Лист
Инв. № дубл.	Изм.		Лист		№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ		Лист
Подп. и дата	Изм.		Лист		№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ		Лист

1.	Журнал заявок	электронный	Непрерывно
2.	Заявка на устранение сбоя ПО	электронный	По каждой заявке
3.	Заявка на консультирование	электронный	По каждой заявке
4.	Журнал консультаций	электронный	По каждому факту консультирования
5.	Отчет по заявкам за месяц на последний день месяца	электронный/ бумажный	1 раз в месяц
6.	План профилактического обслуживания ПО на месяц	электронный/ бумажный	1 раз в месяц
7.	Журнал учета технического обслуживания ПО	электронный	Непрерывно
8.	Отчет по профилактическому обслуживанию ПО за месяц	электронный/ бумажный	1 раз в месяц
9.	Акт сдачи-приемки услуг по сопровождению ПО АИС ЦУ	электронный/ бумажный	1 раз в месяц

Исполнителем не реже 1 раза в год должно проводиться необходимая корректировка технической документации на ПО АИС ЦУ с внесением изменений, вызванных коррекцией или обновлением ПО.

Памятки и инструкции для персонала должны корректироваться не реже 1 раза в полугодие (при необходимости).

5.6 Требования к документированию предложений по развитию

В ходе эксплуатации АИС ЦУ Заказчик вправе вносить предложения по модернизации программного обеспечения. Указанные предложения должны быть оформлены в виде дополнения к ТЗ на внедрение и сопровождение АИС ЦУ.

Исполнитель вправе оценить возможность реализации указанных предложений и сформировать смету затрат на их реализацию.

При согласии сторон выполнение работ по развитию АИС ЦУ осуществляется в соответствии с дополнительным соглашением или новым договором.

6 ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ РАБОТ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ

Заказчик имеет право в любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг, не вмешиваясь в его деятельность.

Сдача работ Исполнителем должна осуществляться ежемесячно с предоставлением Заказчику следующих отчетных документов в бумажном и электронном виде в 2-х экземплярах:

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АИС ЦУ	Лист
						24

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 СВЕДЕНИЯ О ПОДДЕРЖКЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

Правообладателем АИС ЦУ является ООО «ТР-СОФТ» на основании регистрации прав на ПО в Реестре программ для ЭВМ, свидетельство о регистрации № 2020662754 (рис.1).

Адрес компании:

194156 Санкт-Петербург Большой Сампсониевский пр.87,
лит.А пом 2-Н каб. 97

Телефон +7(812) 603-28-28

Факс +7(812) 603-28-88

Сайт www.telros.ru



Генеральный директор Зинин Алексей Александрович

Электронная почта zinin@telros.ru

Разработчики:

Начальник отдела проектирования и разработок Арисов Ефим Валентинович

arisov@telros.ru

Ведущий аналитик отдел аналитики и внедрения Чапурина Анастасия

chapurina@telros.ru

ООО «ТР-СОФТ» готово оказать услуги по консультации, кастомизации (адаптации), внедрению, обучению персонала и сопровождению АИС ЦУ.

Контакты для обращений:

Телефон +7(812) 603-28-28

Факс +7(812) 603-28-88

Электронная почта zinin@telros.ru

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АИС ЦУ					Лист
										26
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

Лист регистрации изменений

[illegible]

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

					АИС ЦУ	Лист
						27
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		