

**Регламент гарантийного сопровождения специального
программного обеспечения
Аппаратно-программного комплекса «Безопасный город»**

Оглавление

1.	Введение.....	2
2.	Определения и сокращения.....	2
3.	Состав услуг	2
4.	Порядок формирования и обработки заявок	3
	Приоритизация заявок.....	5
5.	Плановое время реакции	6
6.	Перечень инсталляций и компонент системы.....	6
7.	Ответственность заказчика	6
8.	Предположения и ограничения	6
9.	Порядок разрешения споров	6
	Приложение 1	7
	Перечень сотрудников Заказчика, имеющих доступ к услугам сопровождения СПО..	7

1. Введение

Настоящий регламент описывает процесс поступления, обработки и исполнения заявок на оказание услуг гарантийного сопровождения специального программного обеспечения аппаратно-программного комплекса «Безопасный город».

Срок гарантии: в соответствии с условиями действующего договора.

2. Определения и сокращения

В настоящем регламенте определены следующие термины:

Термин	Определение
АПК БГ, Система	Аппаратно-программный комплекс «Безопасный город»
Заявка, Обращение	Обращение в службу гарантийного сопровождения
Инцидент	Выявленная неисправность Системы
ПО	Программное обеспечение (СПО + ОПО)
СПО	Специальное программное обеспечение, перечисленное в п.6 настоящего Регламента
ОПО	Общее программное обеспечение
Площадка	Инсталляция АПК БГ, находящаяся на территории одного вычислительного центра.
Патч	Изменение программных файлов, включающее в себя исправление одной или нескольких неисправностей СПО

3. Состав услуг

Состав услуг гарантийного сопровождения:

- Прием, регистрация, классификация и маршрутизация заявок (обращений) Заказчика в отношении СПО.
- Предоставление Заказчику информации о ходе исполнения ранее принятой заявки.
- Информирование Заказчика о результате обработки принятой заявки, подтверждение решения.
- Решение инцидентов, связанных с работой СПО:
 - анализ и устранение ошибок и сбоев в программных модулях СПО;
 - предоставление и реализация рекомендаций и/или временных решений по исправлению ошибок и сбоев в программных модулях СПО;
 - проведение внутреннего тестирования версий СПО / патчей с исправленными ошибками;
 - предоставление версий СПО / патчей с исправленными ошибками, их установка уделенным методом подключения, в случае необходимости установки версий СПО / патчей на объекте, предоставляется инструкция по установке;
 - изменение и настройка параметров СПО в целях устранения сбоев;
 - предоставление обновленной документации в случае, если при изменениях, выполняемыми в ходе оказания услуг или обновления СПО, данные в текущей документации становятся не актуальными

Настоящий регламент распространяется на следующие «Гарантийные случаи»:

- на случаи отказа и/или ошибок в работе дистрибутивов, функциональности и/или компонентов, отдельных функций и/или иных параметров СПО;
- на случаи неработоспособности СПО.

Гарантийное сопровождение **не включает** в себя:

- работы по расширению существующей функциональности Системы;
- устранение ошибок, вызванных некорректным конфигурированием Системы сотрудниками Заказчика. В случае разногласий Сторон в вопросе ошибочных действий со стороны Заказчика, стороны принимают все возможные действия для разрешения спора, в случае не достижения согласия, руководствуются ГК РФ.
- прочие услуги, явно не описанные настоящим регламентом.

Подробнее ограничения описаны в Разделах 9 и 10 настоящего регламента.

4. Порядок формирования и обработки заявок

Основанием для выполнения работ по гарантийному сопровождению является обращение Заказчика в службу гарантийного сопровождения, для решения которого требуется оказать услугу гарантийного сопровождения, перечисленную в разделе 3.

По вопросам восстановления работоспособности СПО (устранению неисправностей) Заказчику следует обращаться в Службу гарантийного сопровождения - единый контактный центр, работающий по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по Московскому времени.

Устанавливается следующий порядок подачи и разрешения заявок на гарантийное сопровождение СПО. Для обращения в службу гарантийного сопровождения представителям заказчика необходимо отправить письмо с описанием неисправности на электронную почту support@newdv.ru или обратиться по телефону службы гарантийного сопровождения по номеру: 8 (800) 222-25-30.

Заявки должны направляться исключительно с электронных почтовых адресов и телефонов, указанных в Приложении №1 как электронные адреса и телефоны представителей заказчика.

Для оперативного решения критических проблем СПО Заказчик в обращении предоставляет контактные данные (мобильные номера) инженеров, находящихся в доступе в нерабочее время.

1. По факту получения обращения от Заказчика сотрудники гарантийного сопровождения Подрядчика осуществляют открытие Инцидента согласно внутренним процедурам. Каждому обращению присваивается уникальный номер, по которому Заказчик впоследствии имеет возможность отслеживать состояние заявки.
2. После регистрации обращения Подрядчик обязан направить на электронную почту Заказчика информацию о принятой заявке, установленном приоритете и присвоенный ей идентификатор.
3. При необходимости получения дополнительной информации по обращению, ответственный специалист Подрядчика связывается напрямую с представителями Заказчика, которые должны сообщить имеющиеся у него технические данные, необходимые для выполнения работ по устранению заявленной неисправности СПО, условия и обстоятельства обнаружения неисправности. Подрядчик выставляет приоритет в соответствии с п. 5 « Приоритизация заявок», Заказчик вправе не согласиться с установленным приоритетом. При этом Заказчик в праве аргументированно пояснить необходимость изменения приоритета.
4. Подрядчик выполняет/организует работы по устранению неисправности / ошибки СПО.
5. После определения Подрядчиком причины сбоя он должен сообщить Заказчику плановый срок устранения инцидента либо длительность анализа инцидента. Сообщение может быть сделано любым доступным способом с обязательным дублированием информации на электронную почту Заказчика, указанную в обращении.
6. Подрядчик вправе прекратить или приостановить работу над решением инцидента в следующих случаях:

Причина	Действие	Форма обратной связи
Заявка не содержит достаточной информации для воспроизведения проблемы	Приостановление	Уточняющие вопросы
Заявка поступила с площадки, для которой услуги сопровождения СПО не предоставляются	Закрытие	Контракт или сертификаты на Сопровождение СПО
Заявка относится к компоненту, для которого услуги сопровождения СПО не предоставляются	Приостановление	Список поставленных модулей СПО в соответствии с п.6 Регламента
Неисправность не воспроизводится на указанной площадке согласно описанным шагам	Закрытие	Снимки экрана, либо другое подтверждение работоспособности функционала
Отсутствует удалённый доступ на площадку	Приостановление	Разъяснение
Заявка была зарегистрирована ранее	Закрытие	Ссылка на оригинальный инцидент в системе отслеживания ошибок
Заявка является запросом на доработку СПО	Закрытие	При возможности ссылка на раздел согласованной технической документации, либо запрос требований. Ссылка на ранее созданный запрос на доработку.
Отсутствует реакция инициатора в течение 10 дней.	Закрытие	Ссылка на настоящий регламент

7. По запросу Заказчика Подрядчик предоставляет информацию о ходе устранения неисправности.

8. По факту решения заявок специалист службы гарантийного сопровождения Подрядчика направляет по электронной почте представителю Заказчика запрос на подтверждение решения Заявки. Специалисты службы гарантийного сопровождения Подрядчика переводят Заявку в статус «Решен».

Во всех случаях язык обращения Русский (устный, письменный).

В ходе работ по обращениям в службу гарантийного сопровождения заявки могут иметь следующие статусы:

Открыт – заявка зарегистрирована, назначен ответственный специалист;

В работе – заявка взята в работу, специалист производит диагностику, анализ, устранение неисправности;

Ожидание – специалист ожидает ответа Заказчика либо начала окна на проведение конфигурационных работ. Возможны иные причины статуса, связанные с обстоятельствами, описанными в пунктах 7 текущего раздела.

Решен – заявка решена.

Отклонен – заявка отклонена от исполнения по причинам, описанным в пункте 7 текущего раздела.

Закрыт – заявка закрыта, работа по заявке не может быть возобновлена.

Приоритизация заявок

Для заявок на гарантийное сопровождение СПО Системы устанавливается следующая система приоритетов:

Приоритет	Определение	Пример
Критичный	Полная неработоспособность СПО в целом или любого муниципального образования	<ul style="list-style-type: none"> • Падение с ошибкой при входе в систему под любым пользователем • Полная потеря данных
Высокий	<p>СПО в целом доступно, но работа в нем существенно затруднена.</p> <p>Полная неработоспособность одного из компонентов СПО.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Периодические падения СПО • Существенное падение производительности СПО • Частичная потеря данных • Портал для граждан не доступен • Не работает один из программных адаптеров
Средний	<p>Неисправность, в результате которой один или более из автоматизируемых бизнес-процессов СПО не может выполняться.</p> <p>Средний приоритет, выставляется по умолчанию</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ошибка при попытке подготовить любой отчет • Нет возможности просмотреть результаты прогнозирования на карте • Некоторое число пользователей испытывают проблемы производительности • Поиск возможен только со второй попытки • Не работает механизм скрытия уведомлений • Не работает функционал скрытия невостребованных узлов • Для просмотра результатов прогнозирования на карте необходимо переставить курсор на другое происшествие и обратно
Низкий	<p>Неработоспособность второстепенного функционала СПО.</p> <p>Неудобства, вызванные более приоритетными проблемами, для которых найдено временное решение.</p> <p>Все прочие не приоритетные задачи в части СПО.</p> <p>Консультации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Исправление опечаток • Незначительные нарушения разметки • Косметические исправления • Консультация • Предоставление инструкций, документации • получение и установка обновленных версий СПО

5. Плановое время реакции

Время реакции определяется как суммарное рабочее время от момента поступления заявки до открытия инцидента (назначения ответственного исполнителя – статус заявки «открыт», принятия в работу - статус заявки находится в состоянии «В работе») либо предоставления мотивированного отказа, исключая время, на которое работы были приостановлены. Плановое время реакции ограничено следующими сроками:

Приоритет	Время реакции
Критичный	4 часа
Высокий	8 часов
Средний	48 часов
Низкий	72 часа

6. Перечень инсталляций и компонент системы

Настоящий регламент распространяется на гарантийное сопровождение программных продуктов и результатов работ ООО «КорКласс» поставленных и выполненных по соответствующим договорам с Заказчиками.

7. Ответственность заказчика

Заказчик обязуется не вносить изменения в настройки СПО, конфигурации ОПО, настройки сетевого оборудования без уведомления Подрядчика.

Заказчик обеспечивает удалённый доступ для сотрудников Подрядчика, вовлечённых в процесс гарантийного сопровождения, для сбора информации в целях диагностики в следующем объеме: vrn на площадки, ssh доступ под учетной записью, которой доступна файловая система на чтение, доступ к web интерфейсам Системы.

Заказчик предоставляет исчерпывающие и актуальные сведения (информацию и документацию):

- об объектах автоматизации, ИТ-инфраструктуре обеспечения работы СПО;
- о правилах и требованиях обеспечения информационной безопасности, актуальных на момент обращения;
- о конфигурации эксплуатируемого комплекса программно-технических средств, на которых осуществляется эксплуатация Системы.

8. Предположения и ограничения

Гарантийное сопровождение СПО оказывается удаленно.

Предполагается, что работы по сопровождению СПО площадок будут выполняться в согласованные технологические окна. Время исполнения запроса продлевается на период ожидания технологического окна.

Решение проблем, вызванных работой стороннего ОПО, проблемами и/или изменениями конфигурации инфраструктуры и сетевого оборудования, не включено в состав услуг по сопровождению СПО.

9. Порядок разрешения споров

Разногласия между Заказчиком и Подрядчиком о классификации заявок, их приоритете, объемах и правомочности требований Подрядчика о предоставлении технической и иной информации, а также прочие спорные вопросы, касающиеся порядка разрешения заявок, устанавливается путём переговоров между представителями Заказчика и Подрядчика.

Перечень сотрудников Заказчика, имеющих доступ к услугам сопровождения СПО

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Электронный адрес	Телефон
1				
2				
3				
4				
5				