



«Каскад.Лицензирование» - Сопровождение и эксплуатация Системы

Режимы функционирования Системы

Обеспечивается работа пользователей с Системой в режиме 24x7. При этом по согласованию с Заказчиком выделяется определенное время для выполнения регламентных работ, автоматизированного обмена информацией, выполнения других пакетных заданий.

Система может функционировать в следующих режимах:

- штатный режим (режим работы Системы, обеспечивающий выполнение пользователями Системы своих функциональных обязанностей в полном объеме);
- сервисный режим (для проведения обслуживания, реконфигурации, замены и пополнения новыми компонентами, а также при проведении резервного копирования информации).

Диагностирование системы

Диагностирование компонентов Системы осуществляется в том числе, в ручном режиме путем анализа записей в системных журналах СУБД, Web-сервера и операционной системы, а также с помощью встроенных средств диагностирования общего программного обеспечения. Диагностированию должны подлежать:

- Отклонения от заданных параметров быстродействия;
- Случаи аварийных остановок и самопроизвольной перезагрузки программного обеспечения;
- Случаи нарушений целостности баз данных и файловой системы;
- Сбои при выполнении регламентных операций резервного копирования.

Обеспечение надежности Системы

Система обеспечивает восстановление работоспособности при появлении сбоев, аварий и отказов, возникающих на серверном оборудовании и сетевом аппаратном обеспечении. Время восстановления работоспособности программных средств Системы не превышает 4 часов. Система обеспечивает сохранность данных при сбоях в электропитании технических средств Системы. Система сохраняет работоспособность при некорректных действиях пользователей Системы и предусматривать возможность оперативного восстановления функционирования и исправления последствий подобных действий.



- Описание и оптимизация процессов
- Автоматизация процессов и государственных услуг
- Методологическое сопровождение деятельности
- Разработка систем централизованного мониторинга показателей

Поддержка жизненного цикла программного обеспечения

Поддержка Пользователей Системы

- Анализ и локализация на стенде Исполнителя заявленных Заказчиком возможных ошибок в ПО Системы;
- Консультации по вопросам использования ПО Системы. Консультации носят рекомендательный характер и не предполагают реализацию какой-либо функциональности или предоставление решения сотрудниками Исполнителя. Консультации разработчиков, изучение и анализ действий Заказчика и их результатов, изучение и анализ настроек и конфигурации созданной с применением ПО Системы не предусмотрены;
- Прием и обработка запросов Заказчика на получение консультаций и устранение ошибок в ПО Системы;

Поддержка работоспособности, администрирование Системы

- удаленная установка обновлений и новых версий ПО Системы, установка системных обновлений (критические патчи, сервис-паки) на вычислительные ресурсы Заказчика;
- мониторинг работоспособности ПО Системы;
- перенос Системы на новое аппаратное обеспечение (не чаще 1 раза в месяц);
- устранение инцидентов в Системе;
- восстановление работоспособности Системы;
- локализация инцидентов и проблем в Системе, связанных с ошибками в ПО, формирование и выполнение заданий на устранение выявленных ошибок в ПО;
- локализация или устранение инцидентов в Системе, вызванных неправильными действиями сотрудников Заказчика;
- локализация инцидентов, вызванных ошибками в стороннем оборудовании или программном обеспечении, линиях связи (при наличии технической возможности);
- изменение конфигурации Системы;
- разработка и изменение настроек Системы;
- проведение профилактических, регламентных работ;
- управление приоритетами запросов.

Проведение регламентных работ

Все регламентные работы, требующие остановки сервисов должны быть согласованы Исполнителем и Заказчиком не позднее чем за 24 астрономических часа до начала работ.

Ежедневные регламентные работы, требующие временной остановки сервисов не более чем на 30 минут допускаются только после 18-00. Регламентные работы, требующие большего времени остановки, следует проводить по пятницам после 18-00 или в другие дни по согласованию с Заказчиком.



Процедура обслуживания запросов пользователей Системы

Для целей удовлетворения запросов на обслуживание, обработки инцидентов, доработку Системы Пользователь Системы (со стороны Заказчика) обращается в службу поддержки Исполнителя.

Заявки по электронной почте на адрес Исполнителя support@cascadepro.ru принимаются круглосуточно. Заявки по телефону принимаются по рабочим дням (понедельник — пятница, за исключением выходных дней в соответствии с законодательством РФ) с 9-00 до 18-00 (до 17:00 в пятницу). Работы по заявкам производятся по рабочим дням (понедельник — пятница, за исключением выходных дней в соответствии с законодательством РФ) с 9-00 до 18-00 (до 17:00 в пятницу), за исключением случаев, особо согласованных между Исполнителем и Заказчиком.

Для каждой заявки Пользователь указывает тип заявки, исходные данные, желаемый результат выполнения заявки.

Типы заявок:

- 1) **«Исправление»:** в случае возникновения сбоя, либо неправильного функционирования Системы. Для данного типа заявки Пользователь указывает точное описание, при каких условиях возникает сбой (неправильно функционирует Система), периодичность возникновения, последовательность действий, приводящая к сбою (неправильному функционированию Системы), количество вовлеченных Пользователей Системы. Детальность описания должна позволить воспроизвести указанный сбой Исполнителю.
- 2) **«Разработка»:** для запросов на изменение ПО Системы с подробным описанием предложений по модификации.
- 3) **«Поддержка»:** для случаев необходимости в проведении операций по обслуживанию программного, аппаратного обеспечения Системы, сетевого оборудования, вычислительных ресурсов Системы, подключения Пользователей к Системе.

Исполнитель в соответствии со сроками реакции (см. ниже) рассматривает полученные заявки, определяет время начала выполнения заявки, срок выполнения, либо отклоняет заявку в случае отсутствия необходимых для выполнения заявки данных.

Исполнитель в праве обратиться за разъяснением заявки, получением дополнительной информации в рамках выполнения заявки к Пользователю по контактными данным, указанным Пользователем в заявке. На время получения разъяснения по выполнению заявки Исполнитель приостанавливает работу по выполнению заявки.

По получении полной информации о выполнении заявки, Исполнитель выполняет заявку, либо сообщает о невозможности выполнения заявки (в случае наличия объективных причин, препятствующих выполнению заявки), выставляет статус «Закрывается», после чего заявка считается выполненной.

Для целей выполнения заявок Пользователя, Исполнитель пользуется удаленным доступом к вычислительным ресурсам Системы. Выезд к Пользователям Системы для решения заявок не обязателен.



Реакция на запросы на обслуживание и инциденты

Во всех случаях Исполнитель стремится к максимально быстрой реакции на запросы Заказчика. При проведении работ по заявкам и инцидентам Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов:

Влияние на работу пользователей	Количество вовлеченных пользователей		
	Один	Менее 15	Более 15
	Приоритет		
Полная неработоспособность	2	1	1
Неработоспособность одной или нескольких функций Системы	3	2	1
Запрос на изменение	4		

Высший приоритет (1)

Максимальный срок реакции Системы не должен превышать четырех часов. Если реакция предполагает проведение работ на вычислительных ресурсах, предоставляемых Заказчиком, то срок реакции не должен превышать 24 часов.

Средний приоритет (2)

Максимальный срок реакции Исполнителя не должен превышать 24 часов. Если реакция предполагает проведение работ на вычислительных ресурсах, предоставляемых Заказчиком, то срок реакции не должен превышать 48 часов.

Низкий приоритет (3)

Максимальный срок реакции Исполнителя не должен превышать 48 часов. Если реакция предполагает проведение работ на вычислительных ресурсах, предоставляемых Заказчиком, то срок реакции не должен превышать 72 часов.

Приоритет запроса на изменение (4)

Максимальный срок реакции Исполнителя не должен превышать 7 рабочих дней.

Для каждого типа приоритета срок реакции не должен превышать вышеуказанный из расчета принятия и обработки запросов на обслуживание и инцидентов Исполнителем только во время обслуживания.