

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА  
ОРГАНИЗАЦИИ И ИНФОРМАЦИОННОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА  
(АСОУП)**

**Регламент технической поддержки эксплуатации  
АСОУП**

Количество листов – 27

**Санкт-Петербург  
2022**

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

## СОДЕРЖАНИЕ

Обозначения и сокращения .....	3
<b>1. ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....</b>	<b>7</b>
<b>6. ОРГАНИЗАЦИЯ РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ .....</b>	<b>8</b>
<b>7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В ОСОБЫХ СЛУЧАЯХ .....</b>	<b>8</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....</b>	<b>9</b>
<b>Лист регистрации изменений .....</b>	<b>27</b>

Перв. примен.	Справ. №	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП				
						Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
Инв. № подл.	Разраб.					Регламент технической поддержки эксплуатации АСОУП	Лит.	Лист	Листов	
	Пров.							2	27	
	Т. контр.									
	Н. контр.									
	Утв.									

1.

## ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Руководстве пользователя применяются следующие сокращения:

Термин, сокращение	Определение
АСОУП	Автоматизированная система организации и информационного обеспечения учебного процесса
ИС	Информационная система
ПК	Персональный компьютер
ПО	Программное обеспечение

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП	Лист
						3
						Изм.

# 1. ВВЕДЕНИЕ

Автоматизированная система организации и информационного обеспечения учебного процесса (АСОУП) предназначена для автоматизации процесса организации обучения в образовательной организации, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий; аналитической обработкой информации об образовательном процессе и информационного обеспечения обучающихся и педагогических работников электронными образовательными и информационными ресурсами с целью повышения качества обучения и эффективности деятельности образовательной организации.

Объектом автоматизации являются следующие процессы, определяющие организацию и реализацию учебного процесса:

- составление и корректировка учебного расписания;
- учет посещаемости и успеваемости обучающихся;
- проверка знаний обучающихся;
- учет педагогической нагрузки преподавателей;
- ведение электронного документооборота, формирование отчетов по направлениям образовательного процесса;
- учет и сопровождение библиотечного фонда;
- организация и проведение приемной компании.

В настоящем документе описана процедура организации технической поддержки пользователям АСОУП при эксплуатации ИС.

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

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

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата					Лист 4
					АСОУП				
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Целями технической поддержки АСОУП являются:

- обеспечение работоспособности программных средств АСОУП в рамках образовательной деятельности образовательной организации;
- поддержка пользователей АСОУП с целью повышения эффективности использования системы сотрудниками, преподавателями, студентами и слушателями;
- агрегирование предложений пользователей по дальнейшему развитию АСОУП и адаптации ПО к изменяющимся условиям функционирования.

Основными задачами технической поддержки являются:

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

Техническая поддержка по работе с АСОУП должны оказываться следующим группам пользователей:

- преподавателям образовательной организации;
- административному персоналу образовательной организации;
- студентам;
- слушателям;
- абитуриентам;
- участникам мероприятий;
- представителям организаций, взаимодействующих с образовательной организацией через личные кабинеты.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	Инв. № инв.	Подп. и дата				Лист		
											АСОУП	5
							Изм.	Лист	№ докум.			

### 3. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Техническая поддержка эксплуатации АСОУП должна осуществляться как комплекс следующих мероприятий:

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

Реализация указанных мероприятий может осуществляться как силами персонала образовательного учреждения (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 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 АСОУП с целью развития системы или адаптации к изменившимся внешним условиям функционирования должна обеспечить формирование и актуализацию перечня доработок ПО.

Для организации технической поддержки эксплуатации образовательной организацией 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 образовательной организации 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.

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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист
						6

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

#### 4. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Образовательной организацией 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 образовательной организации или личных кабинетов пользователей.

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.

Так как круг пользователей включает студентов, слушателей, абитуриентов, преподавателей и сотрудников, а также в некоторых ситуациях требуется оперативное решение возникающих проблем, то для таких случаев должен быть определен механизм предварительного (пробного) сеанса работы с ПО.

Образовательной организацией должен быть определен порядок предварительного (пробного) сеанса работы с подсистемой дистанционного обучения в режимах: тестирование, участие в видеоконференции, передачи результатов выполнения заданий преподавателя и т.п.

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

#### 5. ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

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

- дата и время обращения;
- подразделение Заказчика, 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

Изн.	№ подл.	Изн. № дубл.	Взам. инв. №	Подп. и дата	Подп. и дата	АСОУП				Лист
										7
										Изн. № докум.

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 обращении 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.

Количественный состав специалистов, осуществляющих техническую поддержку должен обеспечивать завершение работы с обращениями в сроки, определяемые критичностью обращений.

## 7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА В ОСОБЫХ СЛУЧАЯХ

В отдельных случаях, когда требуется безусловное надежное функционирование ПО, например, проведение в дистанционном формате заседания экзаменационных комиссий и т.п. необходимо организовать уведомление специалистов по технической поддержке для принятия превентивных мер и обеспечения резервирования работы аппаратных и программных средств.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП					Лист
										8
										Изм.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

\_\_\_\_\_ /

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

НА СОПРОВОЖДЕНИЕ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ И  
ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА»  
(АСОУП)

г. Санкт-Петербург

2022

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
АСОУП				Лист
				9

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ
  - 1.1 Наименование работы
  - 1.2 Руководящие документы
  - 1.3 Сроки выполнения работ
- 2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОПРОВОЖДЕНИЯ АСОУП
  - 2.1 Цели сопровождения
  - 2.2 Задачи сопровождения
  - 2.3 Объекты сопровождения
- 3 КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ АСОУП
- 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 АСОУП
  - 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

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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата								
АСОУП											Лист	
											11	

# 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

## 1.1 Наименование работы

Полное наименование

Проведение работ по сопровождению Автоматизированной системы организации и информационного обеспечения учебного процесса (АСОУП).

## 1.2 Руководящие документы

1. «ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств». Утвержден Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 631-ст.

2. «ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002. Информационная технология. Сопровождение программных средств». Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 25.06.2002 N 248-ст.

3. ТЗ на оказание услуги по разработке и внедрению Автоматизированной системы организации и информационного обеспечения учебного процесса (АСОУП).

4. Технический проект АСОУП.

5. Комплект эксплуатационной документации АСОУП.

## 1.3 Сроки выполнения работ

В течение .....со дня заключения договора.

# 2 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОПРОВОЖДЕНИЯ АСОУП

## 2.1 Цели сопровождения

Целями сопровождения АСОУП являются:

- обеспечение работоспособности программных средств АСОУП в рамках образовательной деятельности учреждения;
- поддержка пользователей АСОУП с целью повышения эффективности использования системы сотрудниками, преподавателями, студентами и слушателями;
- агрегирование предложений пользователей по дальнейшему развитию АСОУП и адаптации ПО к изменяющимся условиям функционирования.

## 2.2 Задачи сопровождения

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

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП	Лист
						12
						Изм. Лист № докум. Подп. Дата

Основными задачами сопровождения являются:

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

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

### 2.3 Объекты сопровождения

Объектами сопровождения являются программные компоненты АСОУП.

Консультационные услуги по работе с АСОУП должны оказываться следующим группам пользователей:

- преподавателям образовательного учреждения (до 100 человек);
- административному персоналу образовательного учреждения (до 50 человек);
- студентам;
- слушателям;
- абитуриентам;
- участникам мероприятий;
- представителям организаций, взаимодействующих с образовательным учреждением через личные кабинеты.

Способы оказания консультационных услуг приведены в пункте 4.3.2 настоящего ТЗ.

## 3 КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ АСОУП

Автоматизированная система организации и информационного обеспечения учебного процесса (АСОУП) предназначена для автоматизации процесса организации обучения в образовательной организации, в том числе с применением электронного обучения и

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП	Лист						
							Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	13

дистанционных образовательных технологий; аналитической обработкой информации об образовательном процессе и информационного обеспечения обучающихся и педагогических работников электронными образовательными и информационными ресурсами с целью повышения качества обучения и эффективности деятельности образовательной организации.

Объектом автоматизации являются следующие процессы, определяющие организацию и реализацию учебного процесса:

- составление и корректировка учебного расписания;
- учет посещаемости и успеваемости обучающихся;
- проверка знаний обучающихся;
- учет педагогической нагрузки преподавателей;
- ведение электронного документооборота, формирование отчетов по направлениям образовательного процесса;
- учет и сопровождение библиотечного фонда;
- организация и проведение приемной компании.

В соответствии с организационной структурой образовательного учреждения АСОУП будет использоваться на рабочих местах персонала образовательного учреждения, студентов и слушателей в помещениях образовательного учреждения, а также через ПК или мобильные устройства при работе через личные кабинеты абитуриентов, преподавателей, студентов и слушателей.

Функционально АСОУП включает следующие подсистемы:

- Подсистема сбора информации;
- Подсистема хранения данных;
- Подсистема администрирования и защиты информации;
- Подсистема интеграции;
- Подсистема планирования;
- Подсистема контроля знаний;
- Подсистема технического обеспечения приемной кампании.
- Подсистема отчетности и аналитической обработки информации;
- Подсистема документооборота;
- Подсистема учета и ведения библиотечного фонда;
- Подсистема дистанционного обучения.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП	Лист						
							Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	14

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

Все компоненты системы должны находиться в одной локальной сети, либо иметь доступ к сети, в которой расположены сервера системы.

АСОУП интегрирован со следующими ИС, функционирующими в образовательном учреждении:

- 1С Бухгалтерия;
- 1С Кадры;
- ЭБС Лань;
- Сайт образовательного учреждения;
- ФИС ФРДО.

АСОУП использует данные ИС «1С Бухгалтерия», «1С Кадры» для получения и хранения информации о преподавательском составе образовательного учреждения и передачи в указанные подсистемы данных о педагогической нагрузке преподавателей, формируемых в Подсистеме отчетности и аналитической обработки информации.

Интеграция с сайтом образовательного учреждения осуществляется в части обеспечения вход в личный кабинет абитуриента, студента, преподавателя АСОУП.

Интеграция с ФИС ФРДО осуществляется с целью передачи информации, формируемой в АСОУП о дипломах СПО и документах о дополнительном образовании в федеральный реестр документов об образовании.

Интеграция с ЭБС Лань предоставляет возможность доступа к ресурсам этой системы из Подсистемы учета и ведения библиотечного фонда.

Эксплуатационная документация по АСОУП 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:

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Индв. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист 15

- телефон «горячей линии» поддержки;
- адрес электронной почты для обращения за поддержкой;
- сервис по формированию обращений с сайта образовательного учреждения или личных кабинетов пользователей.

Исполнитель определяет круг лиц, осуществляющих действия по сопровождению АСОУП в образовательном учреждении 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 АСОУП от инициаторов обращений (сотрудников образовательного учреждения и обучающихся);
- 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 АСОУП должны осуществляться в соответствии с требованиями ТЗ и в сроки, указанные в ТЗ.

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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист
						16



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

Исполнитель:

- формирует группу сопровождения, необходимую для своевременного и качественного сопровождения АСОУП 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 АСОУП, 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 АСОУП 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 АСОУП персоналом Заказчика в соответствии с инструкциями, правилами эксплуатации, памятками, регламентами;
- немедленно информирует Исполнителя о событиях, которые могут быть причиной неработоспособности АСОУП 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;

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

- 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;
- 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 АСОУП

В рамках оказания услуг по сопровождению АСОУП 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 АСОУП

№	Вид ПО	Выполняемые действия	Периодичность
1.	ПО сервера баз 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.	1 раз в месяц

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инд. № дубл.	Подп. и дата	АСОУП					Лист
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	18

№	Вид ПО	Выполняемые действия	Периодичность
		Перенос архивных данных на другие средства хранения (при необходимости).	
2.	ПО сервера баз данных	Установка обновлений ПО	по мере выхода релизов ПО
3.	ПО сервера приложений	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 приложений	Установка обновлений ПО	по мере выхода релизов ПО
5.	ПО сервера web-конференций	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
6.	ПО сервера web-конференций	Установка обновлений ПО	по мере выхода релизов ПО
7.	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
8.	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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
Инва. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инва. № дубл.	Подп. и дата

АСОУП

Лист  
19

этом Исполнитель не несет ответственности за невыполнение регламентных работ при отказе Заказчика в согласовании плана профилактического обслуживания.

Отчет о выполненных работах по профилактическому обслуживанию предоставляется Исполнителем Заказчику не позднее 5 дней после окончания месяца.

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.

#### 4.5. **Корректирующее обслуживание программного обеспечения**

Корректирующее обслуживание программного обеспечения направленно на восстановление работоспособности АСОУП 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 АСОУП

№	Вид ПО	Выявленная неисправность/ необходимость внесения изменений	Срок восстановления работоспособности
1.	ПО серверов баз данных,	Нет связи с сервером	4 часа (в течение рабочего времени текущего дня или следующего рабочего дня) (если причиной отсутствия связи является

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

АСОУП				

Лист
20

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Индв. № дубл.	Подп. и дата

№	Вид ПО	Выявленная неисправность/ необходимость внесения изменений	Срок восстановления работоспособности
	приложений, web-конференций		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
2.	ПО приложений (подсистем)	Не возможно создать ЛК пользователя	2 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)
		Нет доступа в ЛК пользователя	2 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)
		Нет доступа к подсистемам дистанционного обучения и контроля знаний	2 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)
		Нет доступа к сервису видеоконференций	2 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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист
						21

№	Вид ПО	Выявленная неисправность/ необходимость внесения изменений	Срок восстановления работоспособности
			восстановления работоспособности сети)
3.	ПО АРМ пользователей	Полная неработоспособность функционала АРМ пользователя	1 сутки (при условии работоспособности ПО АСОУП, отсутствии аналогичных обращений других пользователей)
		Частичная неработоспособность функционала АРМ пользователя	2 суток (при условии работоспособности ПО АСОУП)

При выявлении в ходе диагностирования причины неработоспособности ПО АСОУП 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.

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.

Инд. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Индв. № дубл.
Подп. и дата	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист
						22

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 АСОУП;
- 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 9.00 до 18.00.

ГЛ Исполнителя должна обеспечивать:

- прием заявок на восстановление работоспособности ПО АСОУП или консультировании по телефонам XXXXXXXX или XXXXXXXX, электронной почте XXXXXXXXXXXX или с сайта XXXXXXXXXXXX;
- ведение Журнала заявок; протоколирование действий, выполняемых по заявке;
- информирование представителей Заказчика о состоянии дел в отношении поданных заявок;

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	Исполнитель	АСОУП	Лист						
								Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	23

- обеспечение консультирования пользователей по телефону собственными силами или с привлечением специалистов Исполнителя;
- прием/передача документов, связанных с сопровождением АСОУП, 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 АСОУП. 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.
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

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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист
						24



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 АСОУП 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 АСОУП 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 АСОУП должна вестись документация, приведенная в табл. 4.

Таблица 4

Документация по сопровождению ПО АСОУП

№	Тип документа	Метод ведения	Периодичность ведения
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

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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	АСОУП	Лист
						25

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 АСОУП	электронный/ бумажный	1 раз в месяц

Исполнителем не реже 1 раза в год должно проводиться необходимая корректировка технической документации на ПО АСОУП 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 АСОУП Заказчик вправе вносить предложения по модернизации программного обеспечения. Указанные предложения должны быть оформлены в виде дополнения к ТЗ на внедрение и сопровождение АСОУП.

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

При согласии сторон выполнение работ по развитию АСОУП 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:

- Отчета по заявкам за месяц на последний день месяца;
- Отчета по профилактическому обслуживанию ПО за месяц;
- Отчета по консультированию пользователей за месяц;
- Акта сдачи-приемки услуг по сопровождению АСОУП.

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата	Исполнитель	АСОУП	Лист						
								Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	26

## Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в докум.	№ докум.	Входящий № сопр. докум. и дата	Подпись	Дата
	изменённых	заменённых	новых	аннулированных					

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

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

АСОУП