

Жизненный цикл ПО Универсальный шлюз «F-Gateway», устранение неисправностей и совершенствование, а также персонал, необходимый для обеспечения поддержки.

1. Общие сведения

1.1. Назначение документа

Настоящий документ определяет основные требования по техническому сопровождению жизненного цикла программного обеспечения Универсальный шлюз «F-Gateway», предназначенного решать задачи интеграции различных приложений в соответствии с положением Банка России от 24.08.2016 № 552-П «О требованиях к защите информации в платежной системе Банка России – ЗащитаЭС», (далее – Шлюз), за исключением серверной операционной системы (ОС) и СУБД, эксплуатируемой в инфраструктуре Заказчика.

1.2. Требования к численности и квалификации персонала универсального шлюза «F-Gateway».

Численность персонала, необходимая для поддержки эксплуатации универсального шлюза «F-Gateway» зависит от специфики использования данного ПО конечным Заказчиком, но обычно включает в себя администратора Базы Данных, системного администратора и технического консультанта, обладающего соответствующими знаниями в предметной области тех операций, которые проводит Заказчик.

2. Определения

2.1. Программный продукт (Программа, Шлюз) - программное обеспечение, подпадающее под сопровождение Исполнителем и находящееся в промышленной эксплуатации на территории Заказчика.

2.2. «Сопровождение Программного Продукта», «Услуги по технической поддержке» - возмездное оказание услуг Исполнителем Заказчику по поддержанию работоспособности сопровождаемого программного обеспечения.

2.3. Пользователи - пользователи Программного Продукта - персонал Заказчика, работающий с Продуктом.

2.4. «Адаптация» – изменение программного обеспечения специальным либо поставляемым инструментальным средством, не затрагивающее структуру базы данных и технологические процессы обработки документов.

2.5. «Нештатная ситуация» (НС), «Инцидент» - любое нарушение работоспособности Программных Продуктов, событие или состояние ПО, не являющегося частью нормального функционирования ПО, которое приводит или может привести к прерыванию в работе ПО или понижению качества его функционирования.

2.6. «Ошибка Программы (Программных Продуктов)» - предъявленное Заказчиком Исполнителю действие или бездействие Программы на корректно введенную команду или запрос, приводящие к результату, не описанному в технической документации

2.7. Уведомление об Ошибке (Уведомление) - информация об Ошибке, предоставляемая сотрудниками Поддержки Заказчика сотрудникам Поддержки Исполнителя в письменном виде (в виде e-mail сообщения), включающее в себя подробное описание ошибки, условия воспроизведения, приоритет ошибки.

2.8. Запрос дополнительной информации - запрос дополнительной информации, необходимой для локализации возникшей ошибки, направленный сотрудниками Поддержки Исполнителя сотрудникам Поддержки Заказчика. Запрос может включать в себя информацию о характере ошибки, условиях ее воспроизведения, лог-файлы работы Программы до и в момент возникновения ошибки, лог-файлы или журналы событий системного программного обеспечения или сервера базы данных и любую другую информацию необходимую Исполнителю для локализации и исправления возникшей Ошибки.

2.9. Обновление (релиз, поставка, исправление) - модифицированные блоки Продукта, периодически выпускаемые Исполнителем, которые содержат либо исправления Ошибок, либо расширение функционала. Обновление обязательно содержит инструкцию по его установке, необходимые файлы и описание обновленной функциональности, а также инструкцию по откату обновления.

2.10. Время реакции – количество рабочих часов, прошедших с момента получения Обращения в службу поддержки Исполнителя до момента, когда Исполнитель приступает к Поддержке, включая получение Заказчиком соответствующего устного или письменного подтверждения и первичный анализ обращения.

2.11. Время решения – количество рабочих часов, прошедших с момента поступления обращения Заказчика в службу поддержки Исполнителя, в течение которого Исполнитель, проводит работы по устранению инцидента, либо дает рекомендации по разрешению инцидента силами Заказчика, снижающие его критичность. В прошедшее время включаются только Часы поддержки. Время решения отсчитывается с момента предоставления Исполнителем информации, необходимой для регистрации и анализа обращений.

2.12. Время приемки – время, в течение которого Заказчик должен проверить и принять или отклонить результаты работы Исполнителя по Заявке.

Время приемки для всех типов обращений составляет 15 рабочих дней.

2.13. Уровень критичности (приоритет ошибки) – оценка важности задачи или степени влияния Нештатной Ситуации (инцидента) на деятельность Заказчика. Стандартные уровни критичности представлены в разделе 3.7. настоящего Приложения.

2.14. Уполномоченный сотрудник Заказчика – ответственное лицо Заказчика, имеющее доступ к консультациям Исполнителя и регистрации возможных ошибок Программного Продукта.

3. Состав и условия оказания базовых и возможных дополнительных услуг в рамках сопровождения

3.1. Стоимость настоящего Договора включает в себя базовые услуги сопровождения Программного Продукта, дополнительные услуги оказываются специалистами Исполнителя в рамках дополнительных соглашений к данному Договору.

3.2. Оказание базовых Услуг сопровождения осуществляется в стандартные часы поддержки: рабочие дни в соответствии с законодательством РФ, с **09:00 до 18:00 Московское время.**

Канал обращения:

Канал обращения	Описание
Email	info@fs-consalt.ru
Телефон	8 (800) 707-54-80 Используется для консультаций и при критических инцидентах, как канал дублирования информации для ускорения времени реакции и в случае, если нет возможности обратиться по e-mail.

3.3. Состав базовых услуг.

В рамках настоящего Договора предоставляются следующие базовые услуги:

А. Инцидентная поддержка

- Проведение диагностических работ при возникновении Нештатной Ситуации.
- Фиксация и исправление ошибок в сроки, соответствующие статусу ошибок, описанных в данном Приложении.
- Исправление возможных ошибок Программного Продукта, неизвестных Исполнителю на данный момент времени.

Б. Консультационная поддержка

- Консультации по вопросам текущей эксплуатации и администрированию Программного Продукта Заказчику (горячая линия): по телефону и электронной почте;
- Консультации по вопросам использования текущих финансовых технологий в рамках функциональности Программного Продукта: по телефону и электронной почте;
- Консультации по использованию системных программных средств, применяемых совместно с Программным Продуктом: по телефону и электронной почте;
- Предоставление Пользовательской документации по Программному Продукту в электронном виде.
- Актуализация Пользовательской документации в случае внесения изменений в Программный Продукт сотрудниками Исполнителя в рамках настоящего Договора.

В. Обучение новых пользователей

- Удаленное обучение новых пользователей системы выполняется без дополнительной оплаты

Г. Предоставление пакетов обновлений Системы и документации

- Поставка новых версий системы без дополнительной оплаты.
- Предоставление Пользовательской документации по Программному Продукту в электронном виде.
- Актуализация Пользовательской документации в случае внесения изменений в Программный Продукт сотрудниками Исполнителя в рамках настоящего Договора.

Д. Обработка запросов на изменение (предоставление оценок по срокам и стоимости доработок системы)

3.4. Состав дополнительных услуг, допускающий расширение.

Возможно заключение доп. соглашений на оказание следующих сервисных услуг (за отдельную плату).

- Анализ бизнес-процессов Заказчика с целью их оптимизации.
- Адаптация Программы под изменяющиеся технологические процессы обработки документов.
- Адаптация Программы для функционирования в новой или измененной программно-аппаратной среде.
- Настройка Программы под изменяющиеся требования и указания Заказчика.
- Модернизация Программы для изменения качественных показателей поставленных функциональных возможностей.
- Модернизация Программы для добавления новых (заказных) функциональных возможностей системы.
- Очное обучение и сертификация новых специалистов Заказчика.
- Администрирование сред Заказчика.

3.5. Нештатные ситуации при эксплуатации системы

Стороны признают, что в процессе эксплуатации системы могут возникать "Нештатные Ситуации" (НС).

- Причины возникновения нештатной ситуации могут быть следующие:
- Ошибки в действии персонала;
- Сбои в работе технических средств и системного программного обеспечения;
- Ошибки в программном коде системы.

3.6. Классификация ошибки в программном коде

Для целей проведения работ по диагностике, локализации и исправлению ошибки в программном коде они классифицируются следующим образом.

По категориям последствий от возникновения ошибки:

Категория 1 - Ошибки, приводящие к разрушению данных.

Категория 2 - Ошибки, приводящие к остановке процесса.

Категория 3 - Ошибки, приводящие к искажению результатов.

Категория 4 - Ошибки интерфейса.

3.7. Классификация ошибки по степени серьезности последствий для Заказчика

- **ОШИБКИ ПЕРВОГО ПРИОРИТЕТА:** Ошибки в программном коде категории 1, 2, 3, 4, приведшие к Нештатной Ситуации, при которой работа ПО полностью остановлена или нарушена до такой степени, что затронуты основные бизнес-процессы Заказчика и невозможно исполнение его обязательств.

Инцидент должен обладать одной из следующих характеристик:

- Эксплуатация ПО невозможна;
 - Происходит остановка большей части бизнес-процессов Заказчика;
 - Функционирование ПО приводит к потере или искажению основных данных.
- **ОШИБКИ ВТОРОГО ПРИОРИТЕТА:** Ошибки в программном коде, по признакам относящиеся к ошибкам 1-го приоритета, но позволяющие за счет изменения технологического процесса обработки документов выполнить обязательства Заказчика.
 - **ОШИБКИ ТРЕТЬЕГО ПРИОРИТЕТА:** Ошибки в программном коде категории 1, 2, 3, 4, допускающие обходные равнозначные варианты изменения технологического процесса обработки документов без срыва выполнения обязательств Заказчика.

3.8. Технология оказания услуг по сопровождению при возникновении Нештатной Ситуации

3.3.1. Диагностика нештатной ситуации (НС)

Общие принципы

Сотрудники Заказчика и Исполнителя понимают ответственность по эксплуатации системы и предпринимают все возможные шаги для обеспечения максимально полной и корректной диагностики НС.

Обязанности персонала Заказчика:

- Зафиксировать (если это возможно сделать) предысторию действий персонала и результат выполнения программного кода системы до возникновения НС.
- Связаться с Исполнителем и передать всю имеющуюся информацию по НС. Обращение о НС (инциденте) должно содержать следующие сведения:
 - ожидаемый и фактический результат работы ПО;
 - копии экранов с зафиксированной ошибкой (при возможности сообщение об инциденте);
 - пошаговое описание сценария для воспроизведения ошибки;
 - указание логина пользователя, при работе которого произошла ошибка.

По запросу от Исполнителя может предоставляться дополнительно следующая информация:

- параметры запуска модуля Программного Продукта;
- состояние системного Программного Продукта, оборудования, сети в момент появления НС;
- примеры расчетов с указанием на несоответствие с Программным Продуктом;
- логи соответствующих модулей по инструкции;
- иные дополнительные сведения в зависимости от типа обращения.

При регистрации обращения Заказчик устанавливает Уровень критичности (Приоритет ошибки):

- Участвовать совместно с Исполнителем в определении причин возникновения НС, предоставляя Исполнителю всю необходимую информацию об ошибке и ответы на все запросы дополнительной информации.
- Участвовать совместно с Исполнителем в устранении причин возникновения НС, следуя его рекомендациям и информируя обо всех изменениях ситуации

Обязанности персонала Исполнителя:

- Зафиксировать факт возникновения НС по информации от Заказчика.
- Собрать всю возможную информацию от персонала Заказчика. Смоделировать (при необходимости) все действия персонала Заказчика на тестовой базе данных Заказчика.
- Привлечь специалистов Заказчика, отвечающих за сопровождение системы, для участия в процессе диагностики.
- При невозможности диагностики на тестовой базе данных предложить план мероприятий для получения дополнительной и достаточной информации.
- В период с 9 до 18 часов в течение 3 (трех) рабочих часов с момента фиксации НС подготовить письменный или устный ответ Заказчику, позволяющий Заказчику спланировать дальнейшие действия, и либо продолжить эксплуатацию системы, либо ожидать устранения ошибки Исполнителем в обговоренные сторонами сроки. В случае, если Уведомление получено после 18:00 или в нерабочие дни, временем его получения считается 9:00 следующего рабочего дня.

3.3.2. Исправление (вывод системы) из НС.

3.3.2.1. Причина возникновения НС: Сбои в работе комплекса технических средств, обеспечивающего эксплуатацию системы.

Зона ответственности: Заказчик.

Обязанности персонала Заказчика:

- Устранить техническую неисправность.
- Проверить целостность данных по предоставленным от Исполнителя инструкциям.
- Вернуться к состоянию "До НС", если восстановление данного состояния возможно.
- Продолжить штатную эксплуатацию системы.

Обязанность персонала Исполнителя:

- Оказывать консультации специалистам группы сопровождения Заказчика по проверке целостности данных и по их восстановлению.
- Участвовать в работах по устранению НС.
- По договоренности сторон возможен выезд специалистов Исполнителя на территорию Заказчика для проведения работ по выводу системы из НС в рамках дополнительного соглашения к Договору и согласно тарифам, указанным в Приложении 3 к нему.

3.3.2.2. Причина возникновения НС: Ошибки в действии персонала.

Зона ответственности: Заказчик.

Обязанности персонала Заказчика:

- Анализировать результаты всех ошибочных действий персонала.
- Проверить целостность данных.
- Провести дополнительный инструктаж персонала Заказчика.
- Вернуться к состоянию системы "До НС", если восстановление данного состояния возможно.
- Продолжить штатную эксплуатацию системы.

Обязанности персонала Исполнителя:

- Проводить консультации специалистам группы сопровождения Заказчика.
- Оказывать консультации специалистам группы сопровождения Заказчика по проверке целостности данных и по их восстановлению
- Участвовать в работах по устранению НС.

3.3.2.3. Причина возникновения НС: Ошибки в программе

Зона ответственности: Исполнитель.

Обязанности персонала Заказчика:

- Предоставить затребованную Исполнителем информацию, касающуюся возможных причин НС и состояния системы в момент возникновения НС. Ответственность за доведение данной информации до сотрудников Заказчика полностью возлагается на руководство Заказчика.
- Предоставить Исполнителю доступ к данным при условии соблюдения Исполнителем режима конфиденциальности полученных данных.
- Предпринимать все возможные меры по восстановлению системы и последствия НС.
- Вернуться к состоянию "До НС", если восстановление данного состояния возможно.
- Восстановить работоспособность системы на основании переданных Исполнителем данных и программных средств.
- Продолжить штатную эксплуатацию системы.

Обязанности персонала Исполнителя:

- Предложить Заказчику технологическое решение и методику выполнения операций в системе до момента исправления ошибки.
- Классифицировать тип ошибки, составить план исправления, определить сроки установки версии без ошибки.
- Исправить ошибку, внести все необходимые изменения в программный код.
- Заменить версию программы у Заказчика на тестовой базе данных и передать Заказчику необходимые программные средства для восстановления работоспособности реальной базы данных.
- Оказывать консультации специалистам группы сопровождения для восстановления работоспособности системы.

3.9. Регламентные работы Заказчика

- Ежедневное резервное копирование базы данных (БД).
- Архивирование оперативных данных в соответствии с утвержденным Заказчиком регламентом.
- Установка, мониторинг и своевременное изменение параметров системы управления базы данных (СУБД) и БД в соответствии с письменными рекомендациями Исполнителя.
- Увеличение табличных пространств по мере их заполнения в соответствии с рекомендациями Исполнителя.
- Согласование с Исполнителем всех модификаций структуры и кода БД.
- Обучение пользователей технологии работы и функциям системы перед допуском к работе с промышленной БД.
- Поддержка тестовой базы данных.
- Обновление тестовой базы после установки на промышленную базу данных каждого пакета доработок, по инструкциям, предоставленным Исполнителем.

3.10. Сроки реакции на замечания Заказчика и исправления ошибок в рамках предлагаемого соглашения об уровне сервиса (SLA).

Если в процессе проведения диагностических работ будет определена причина возникновения НС, связанная с ОШИБКОЙ в программном коде и ошибка будет классифицирована по степени серьезности последствий для Заказчика, то Исполнитель в рамках сопровождения выполняет следующие работы:

3.3.3. Ошибка первого приоритета**Сроки устранения:**

- Исполнитель в период с 09.00 до 18.00 часов в течение 3 (трех) рабочих часов с момента фиксации ошибки передает Заказчику решение, позволяющее продолжить эксплуатацию системы.
Обозначенное время реакции предполагает предоставление Исполнителю удаленного доступа к соответствующим средам Заказчика.

- Исполнитель приступает к работам по локализации и устранению Ошибки немедленно с момента получения информации от Заказчика о фиксации Ошибки, и ведет работы по ее устранению в рабочие часы с 09.00 до 18.00 часов до момента устранения Ошибки в версии, установленной у Заказчика. Под устранением ошибки понимается передача Заказчику исправленных элементов системы и/или инструкций по устранению ошибки и подтверждение Заказчиком устранения ошибки.

3.3.4. Ошибка второго приоритета

Если в результате ошибки или дефекта, обусловленного несоответствием Продукта спецификации, существенно ухудшаются эксплуатационные качества Продукта, что соответствует ошибке 2-го приоритета:

- В течение 24 часов в рабочие дни с момента фиксации ошибки, Исполнитель передает Заказчику решение, позволяющее продолжить эксплуатацию системы.
- Если Исполнителем по согласованию с Заказчиком принято решение об устранении ошибки в текущей версии, максимальный срок устранения – 1 месяц, по умолчанию ошибки исправляются в следующей версии.

3.3.5. Ошибка третьего приоритета

Если ошибка или дефект не оказывает существенного влияния на эксплуатационные качества Продукта, что соответствует ошибке 3-го приоритета, то:

- Письменный ответ о сроке устранения ошибки высылается Заказчику не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения сообщения об ошибке.
- Если Исполнителем принято решение об устранении ошибки в текущей версии, максимальный срок устранения – 2 (два) месяца, по умолчанию ошибки исправляются в следующей версии.