

ООО "РТ МИС"

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС 3.0

(ЕЦП.МИС 3.0)

Руководство по эксплуатации. Подсистема "Взаимодействие с внешними системами".
Модуль "Интеграционное взаимодействие с единой государственной информационной
системой социального обеспечения (ЕГИССО)" 3.0

Содержание

1	Общие указания.....	4
1.1	Полное наименование модуля, обозначение	4
1.2	Назначение Модуля	4
1.3	Регламент и режимы работы Модуля. Автоматизированное информационное взаимодействие с внешними информационными системами.....	4
1.4	Перечень эксплуатационных документов	5
2	Меры безопасности	6
2.1	Меры безопасности при подготовке оборудования к работе и эксплуатации оборудования.....	6
3	Требования к составу и квалификации персонала	7
3.1	Состав и квалификация персонала	7
3.2	Порядок допуска персонала к работе.....	7
4	Порядок работ по администрированию Модуля	8
4.1	Описание работ по восстановлению работоспособности Модуля.....	8
4.1.1	Восстановление работоспособности Модуля при отказе или сбое	8
4.1.2	Резервное копирование	9
4.1.3	Обновление Модуля	11
4.2	Последовательность выполнения работ по восстановлению работоспособности Модуля	11
4.2.1	Последовательность выполнения работ при резервном копировании	11
4.2.2	Последовательность выполнения работ при восстановлении работоспособности Модуля	12
4.2.3	Последовательность выполнения работ при восстановлении Модуля из резервной копии.....	12
4.2.4	Последовательность выполнения работ при обновлении Модуля	12
4.3	Организация совместного использования Модуля в штатном режиме работы.....	12
5	Порядок работ по сопровождению Модуля.....	14
5.1	Цели сопровождения	14
5.2	Условия исполнения обязательств по сопровождению	15
5.3	Сопровождение на уровне МО	16
5.3.1	Требования к квалификации сотрудников, взаимодействующих с СГП.....	16
5.4	Сопровождение на уровне Службы гарантийной поддержки	17
5.4.1	Этапы сопровождения на уровне СГП	18
5.4.2	Порядок направления Обращений в СГП	18
5.4.3	Сопровождение на уровне Исполнителя.....	19
5.5	Порядок работы с Обращениями в системе отслеживания ошибок.....	20
5.5.1	Типы и приоритеты Обращений и сроки их решения.....	20
5.5.2	Этапы обработки Обращений.....	21

5.5.3	Порядок обработки Обращений с приоритетом «Немедленный»	24
5.6	Процедура контроля качества сопровождения	24
5.6.1	Обработка рекламаций	25
6	Порядок работ по обслуживанию.....	26
6.1	Настройка Модуля	26
6.1.1	Настройка учетных записей.....	26
6.1.2	Настройка параметров Модуля	26
6.2	Проверка работоспособности Модуля	26
6.3	Мониторинг характеристик Модуля	27
6.3.1	Аудит работы Модуля	27
6.3.2	Круглосуточный мониторинг работы Модуля	27
6.4	Модернизация Модуля	28
6.5	Профилактические работы.....	29
6.5.1	Профилактические работы для оптимизации быстродействия Модуля	29
6.5.2	Предотвращение потери данных в случае отказа или сбоя Модуля. Резервное копирование	29
7	Проверка правильности функционирования.....	31
8	Указания о действиях в разных режимах	33
8.1	Действия персонала при штатном режиме работы Модуля	33
8.2	Действия персонала при аварийном отключении оборудования	33
8.3	Действия персонала при предаварийном состоянии Модуля.....	33
8.4	Действия персонала при аварийном состоянии Модуля.....	33
8.5	Действия персонала при сервисном режиме работы Модуля	34

1 Общие указания

1.1 Полное наименование модуля, обозначение

Полное наименование: Модуль «Интеграционное взаимодействие с единой государственной информационной системой социального обеспечения (ЕГИССО)».

Условное обозначение: Модуль.

1.2 Назначение Модуля

Модуль предназначен для взаимодействия с единой государственной информационной системой социального обеспечения (ЕГИССО).

1.3 Регламент и режимы работы Модуля. Автоматизированное информационное взаимодействие с внешними информационными системами

Модуль предназначен для функционирования 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Обеспечивается возможность взаимодействия с пользователями в круглосуточном режиме без перерывов, в том числе при доступе пользователей из других по отношению к серверной части временных зон.

Для программного обеспечения Модуля определены следующие режимы функционирования:

- штатный режим (режим, обеспечивающий выполнение функций Модуля);
- предаварийный режим (режим, предшествующий переходу в аварийный режим);
- аварийный режим (характеризуется отказом одного или нескольких компонентов программного и/или аппаратного обеспечения. В данном режиме функционируют ресурсы, которые в штатном режиме находятся в режиме горячего резерва)
- сервисный режим (режим для проведения реконfigurирования, обновления и профилактического обслуживания);

Модуль осуществляет автоматизированное взаимодействие с единой государственной информационной системой социального обеспечения (ЕГИССО).

1.4 Перечень эксплуатационных документов

Для работы с Модулем пользователи и администраторы используют следующие эксплуатационные документы:

- Руководство администратора;
- Руководство пользователя.

2 Меры безопасности

2.1 Меры безопасности при подготовке оборудования к работе и эксплуатации оборудования

При подготовке оборудования к работе и эксплуатации оборудования должны соблюдаться следующие правила информационной безопасности:

1. К работам по установке и настройке аппаратных (программно-аппаратных) средств защиты информации сотрудники сторонней организации должны допускаться только при наличии у этой организации лицензии ФСТЭК России на техническую защиту конфиденциальной информации.
2. К работам по установке и настройке аппаратных (программно-аппаратных) средств криптографической защиты информации сотрудники сторонней организации должны допускаться только при наличии у этой организации лицензии ФСБ России на осуществление работ, предусмотренных пунктами 12, 13, 14, 15, 20 перечня, приведенного в приложении к постановлению Правительства РФ от 16 апреля 2012г. №313.
3. Для предотвращения потери данных серверы и сетевое оборудование должны быть защищены от сбоев питания с помощью систем бесперебойного электропитания (ИБП).

При подготовке оборудования к работе и эксплуатации оборудования должны соблюдаться следующие правила электробезопасности:

1. «Правила техники безопасности при эксплуатации электроустановок потребителей» (утверждены Главгосэнергонадзором 21 декабря 1984 г.);
2. «Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей» (Утверждены приказом Минэнерго России от 13 января 2003 г. N 6);
3. Требования безопасности, установленные ГОСТ 12.2.007.0-75 Модуль стандартов безопасности труда. Изделия электротехнические. Общие требования безопасности.

3 Требования к составу и квалификации персонала

3.1 Состав и квалификация персонала

Эксплуатацию и настройку Модуля осуществляют:

- Пользователи;
- Администраторы МО;
- Администраторы Исполнителя (системные администраторы).

Квалификация Администратора МО должна быть достаточной для обслуживания общесистемного программного обеспечения (операционная система, сервер данных, сервер приложений, веб-сервер, система управления базами данных и т.п.), используемого в Модуле, а также обслуживания средств защиты информации.

Предусмотрено проведение обучения пользователей и администраторов МО.

В рамках обучения пользователей проводится обучение персонала работе с Модулем в соответствии с должностью и функциональными обязанностями сотрудников.

В рамках обучения администраторов МО проводится обучение персонала работе по формированию данных справочников, реестров, загрузку и экспорт данных.

3.2 Порядок допуска персонала к работе

Администраторы МО и пользователи Модуля проходят обучение, изучают эксплуатационную документацию: «Руководство администратора», «Руководство пользователя». Сотрудники, прошедшие тестирование, могут быть допущены к работе с Модулем.

4 Порядок работ по администрированию Модуля

4.1 Описание работ по восстановлению работоспособности Модуля

4.1.1 Восстановление работоспособности Модуля при отказе или сбое

Надежность Модуля обеспечивается при следующих аварийных ситуациях:

- отказ Модуля;
- сбой Модуля.

Отказом Модуля следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности Модуля и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению контрольных примеров или задач.

Сбоем Модуля следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности Модуля и характеризуемое возникновением ошибки при выполнении контрольных примеров или задач.

В Модуле предусмотрено автоматическое восстановление обрабатываемой информации в следующих аварийных ситуациях:

- программный сбой при операциях записи-чтения;
- разрыв связи с клиентской программой (терминальным устройством) в ходе редактирования/обновления информации.

В Модуле предусмотрена возможность ручного восстановления обрабатываемой информации из резервной копии в следующих аварийных ситуациях:

- физический выход из строя дисковых накопителей;
- ошибочные действия обслуживающего персонала.

В Модуле предусмотрено автоматическое восстановление работоспособности серверной части Модуля в следующих ситуациях:

- штатное и аварийное отключение электропитания серверной части;
- штатная перезагрузка Модуля и загрузка после отключения;
- программный сбой общесистемного программного обеспечения, приведший к перезагрузке Модуля.

В Модуле предусмотрено полуавтоматическое восстановление работоспособности серверной части Модуля в следующих аварийных ситуациях:

- физический выход из строя любого аппаратного компонента, кроме дисковых накопителей – после замены компонента и восстановления конфигурации общесистемного программного обеспечения;

- аварийная перезагрузка системы, приведшая к нефатальному нарушению целостности файловой системы – после восстановления файловой системы.

Для восстановления Модуля после отказа или сбоя, необходимо сначала устранить причину отказа/сбоя (заменить неисправное оборудование, устранить системные ошибки и др.), а затем предпринять следующие действия:

- установить операционную систему, а затем – соответствующий пакет обновления; проверить правильность работы домена.
- установить СУБД, а затем – соответствующий пакет обновления.
- восстановить базу данных из резервной копии; перезагрузить сервер после восстановления базы данных.
- проверить доступность Модуля; чтобы убедиться в правильности работы, запустить сценарий проверки основных функций (см. п. 7).
- активировать возможность работы пользователей в штатном режиме.

Работы по восстановлению Модуля после отказа или сбоя проводит Администратор Исполнителя.

4.1.2 Резервное копирование

В Модуле предусмотрена возможность автоматического или ручного резервного копирования данных баз данных Модуля (в том числе и на удаленное хранилище). Функции резервного копирования и восстановления данных реализуется средствами общесистемного ПО, применяемого при разработке Модуля, либо сторонними средствами.

4.1.2.1 Порядок резервного копирования

Резервное копирование информации производится Исполнителем.

Система резервного копирования должна обеспечивать производительность, достаточную для сохранения информации, в установленные сроки и с заданной периодичностью.

Технология создания резервных копий определяется правилами эксплуатации технических и программных средств.

Для создания резервных копий данных применяются сменные (съёмные) носители информации (CD/DVD, flash-накопители, внешние жесткие диски и т.п.), зарегистрированные в соответствии с правилами работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа.

Носители созданных резервных копий данных должны быть промаркированы Администратором Исполнителя. Маркировка должна содержать номер копии, дату ее создания, наименование информационной системы.

Для резервирования информации, хранимой в базах данных системы, в качестве промежуточного звена автоматизации используются средства конфигурирования информационных систем и архиваторы. В результате работы промежуточного звена автоматизации формируется каталог с резервной копией данных информационной системы персональных данных.

О выявленных попытках несанкционированного доступа к резервируемой информации, а также иных нарушениях информационной безопасности произошедших в процессе резервного копирования, Администратор Исполнителя сообщает вышестоящему руководителю по информационной безопасности служебной запиской в течение рабочего дня после обнаружения указанного события.

4.1.2.2 Контроль результатов резервного копирования

Контроль результатов всех процедур резервного копирования осуществляется совместно Администратором Исполнителя и вышестоящим руководителем по информационной безопасности.

В случае обнаружения ошибки при осуществлении резервного копирования, лица, ответственные за контроль результатов, осуществляют все необходимые действия по устранению ошибки. При необходимости резервное копирование осуществляется повторно.

На протяжении периода времени, когда система резервного копирования находится в аварийном состоянии, должно осуществляться ежедневное копирование информации, подлежащей резервированию, с использованием средств файловых систем серверов, располагающих необходимыми объемами дискового пространства для её хранения.

4.1.2.3 График резервного копирования

Информация, содержащаяся в постоянно изменяемых базах данных системы, сохраняется в соответствии со следующим графиком:

а) ежедневно проводится копирование измененной и дополненной информации. Носители с ежедневной информацией должны храниться в течение недели;

б) еженедельно проводится резервное копирование всей базы данных. Носители с еженедельными копиями хранятся в течение 1 месяца;

в) ежемесячно производится резервное копирование на специально выделенный носитель длительного хранения, информация на котором хранится постоянно.

Ведутся журналы резервного копирования с отметками о дате создания, месте хранения копии.

План резервного копирования см. Приложение В.

В случае сбоя операционной системы сервера приложений или сервера СУБД, аварийного отключения электропитания в процессе выполнения пользовательских задач обеспечивается восстановление данных в базе данных до состояния на момент окончания последней нормально завершенной операции. Инструкция по восстановлению Модуля из резервной копии см. Приложение А.

4.1.3 Обновление Модуля

Плановое обновление Модуля выполняется Исполнителем в соответствии с графиком плановых обновлений.

Во время проведения планового обновления Модуль недоступен для работы пользователей. Обновление производится в нерабочее (ночное) время. Допустимое время планового простоя (регламентных работ) не должно превышать 8 часов в месяц.

Исполнитель заранее оповещает Заказчика о предполагаемом времени и продолжительности простоя.

4.2 Последовательность выполнения работ по восстановлению работоспособности Модуля

4.2.1 Последовательность выполнения работ при резервном копировании

1. Исполнитель проводит резервное копирование данных в соответствии с установленным графиком (см. п. 4.1.2.3) и планом (см. Приложение В).
2. Исполнитель вносит в журнал резервного копирования сведения о дате создания, месте хранения копии.

4.2.2 Последовательность выполнения работ при восстановлении работоспособности Модуля

В случае отказа или сбоя Модуля выполняется восстановление работоспособности Модуля в соответствии с п. 4.1.1. Работы проводит Администратор Исполнителя.

4.2.3 Последовательность выполнения работ при восстановлении Модуля из резервной копии

В случае повреждения базы данных Исполнитель выполняет восстановление Модуля из резервной копии. Сценарий восстановления приведен в Инструкции по восстановлению Модуля из резервной копии, см. Приложение А.

4.2.4 Последовательность выполнения работ при обновлении Модуля

1. Заказчик и Исполнитель согласовывают дату и время проведения обновления Модуля на рабочих серверах Заказчика.
2. Исполнитель останавливает рабочие сервера Заказчика. На главную страницу устанавливается объявление о проведении технических работ.
3. Исполнитель обновляет БД и код на рабочих серверах.
4. Исполнитель проводит регрессионное тестирование Модуля и исправляет выявленные ошибки, вызванные обновлением.
5. Исполнитель запускает рабочие сервера Заказчика для функционирования в штатном режиме.

4.3 Организация совместного использования Модуля в штатном режиме работы

Работа в Модуле доступна авторизованным пользователям. Для доступа к Модулю каждому пользователю МО предоставляются уникальные учетные записи. Добавление учетных записей в Систему и предоставление данных для авторизации входит в обязанности Администратора МО и Администратора Исполнителя. Администратор МО имеет доступ к картотеке пользователей на уровне МО. Администратор Исполнителя – к картотеке пользователей всей Системы.

Предусмотрены следующие варианты предоставления учетных записей:

- Пользователь имеет одно рабочее место в одной МО. Предоставляется одна учетная запись для доступа к соответствующему АРМ и другим функциям Модуля в зависимости от полномочий сотрудника;
- Пользователь имеет несколько рабочих мест в одной МО. Предоставляется одна учетная запись, обеспечивающая доступ ко всем соответствующим АРМам и другим функциям Модуля в зависимости от полномочий сотрудника;
- Пользователь имеет несколько рабочих мест в разных МО. Для каждой МО предоставляется отдельная учетная запись, обеспечивающая доступ ко всем соответствующим АРМам и другим функциям Модуля в зависимости от полномочий сотрудника в данной МО.

Для разграничения прав доступа к Модулю предусмотрено включение учетных записей в группы пользователей. Каждая учетная запись должна быть включена в одну или более групп пользователей. Группа пользователей определяет, к каким АРМ и другим функциям Модуля пользователь имеет доступ. Если учетная запись добавлена в несколько групп, права доступа аккумулируются.

Набор групп, в которые включается каждая учетная запись, определяется Администрацией МО в зависимости от функциональных обязанностей конкретного сотрудника.

5 Порядок работ по сопровождению Модуля

5.1 Цели сопровождения

Целью сопровождения является круглосуточное и бесперебойное функционирование Модуля, для достижения которого Исполнитель обеспечивает выполнение всех требований ГК к сопровождению.

Для достижения цели решаются следующие задачи:

- Сбор и регистрация сведений об ошибках в работе Модуля, замечаний, предложений к характеристикам программных средств Модуля;
- Выявление причин отказов и ошибочных ситуаций;
- Выработка решений по устранению причин отказов и обходу ошибочных ситуаций;
- Доработка текущей версии Модуля.

Срок предоставления услуг по сопровождению: на всем протяжении периода создания и внедрения Модуля, и в течение 1 года с момента подписания Акта сдачи-приемки работ.

Для решения задач сопровождения Модуля согласно требованиям ГК Исполнителем организована Служба гарантийной поддержки (СГП). Руководство СГП обеспечивает планирование, управление и организацию работ с Заказчиком по сопровождению Модуля.

Для эффективной организации работы по сопровождению используются:

- Модуль трекинга Обращений, в которой фиксируются Обращения пользователей в СГП, и отслеживается процесс их решения.
- Модуль отслеживания ошибок (СОО), в которой фиксируются Обращения, требующие участия Исполнителя, и отслеживается процесс их решения. Отслеживание Обращений позволяет вести актуальную базу ошибок, выполнять анализ текущего состояния Модуля и проводить необходимый контроль качества сопровождения.

Сопровождение Модуля построено на основе следующих принципов:

- назначение специалистов, ответственных за организацию и осуществление сопровождения Модуля;

- регистрация Обращений пользователей и администраторов МО в системе трекинга Обращений для их отслеживания и обработки СГП;
- регистрация Обращений, требующих участия Исполнителя, в СОО и решение этих Обращений;
- установка приоритета для каждого Обращения и его изменение по запросу или результатам анализа;
- обработка Обращения специалистами СГП до получения окончательного решения или передача Обращений Исполнителю при невозможности выработки решения на уровне СГП;
- наличие единой точки контакта (место для обращения сотрудников медицинских организаций по вопросам, связанным с сопровождением Модуля, где специалистом СГП принимается запрос по любому допустимому каналу связи (см. п. 5.4.2);
- контроль качества работы СГП.

5.2 Условия исполнения обязательств по сопровождению

Основанием для предоставления Заказчику услуг по сопровождению со стороны Исполнителя является Государственный контракт.

Гарантированное качество сопровождения может быть обеспечено при соблюдении Заказчиком и его представителями следующих условий:

1. Заявители Обращений выполняют рекомендации, выданные СГП или Исполнителем, а также придерживаются инструкций и правил, определенных в предоставляемой документации по Модулю.
2. Заявитель Обращения по запросу СГП или Исполнителя своевременно предоставляет необходимую дополнительную информацию по Обращению.
3. Если предоставление дополнительной информации заявителем Обращения зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то Заявитель Обращения сообщает об этом СГП или Исполнителю.

Со своей стороны Исполнитель обеспечивает выполнение следующих условий:

1. Вся информация, предоставляемая заявителем Обращения по Обращению, рекомендации и ответы СГП являются конфиденциальной информацией и не могут быть переданы третьим лицам.

Если ответ СГП на запрос заявителя Обращения зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т.д.), то СГП сообщает об этом заявителю Обращения.

5.3 Сопровождение на уровне МО

Прием первичных обращений от пользователей Модуля осуществляют ответственные сотрудники медицинской организации, назначаемые руководством данной медицинской организации.

В их задачи входит:

- 1) Первичная идентификация Обращений от пользователей Модуля;
- 2) При наличии в технической документации к Модулю способов устранения Обращения, формирование и передача заявителю Обращения ответа на вопросы по функционированию и настройке Модуля в соответствии с рекомендациями, определенными в документации к Модулю;
- 3) Запрос у заявителей Обращения дополнительной информации по Обращению, необходимой для его первичной идентификации;
- 4) Установка приоритета Обращения и передача его в СГП, в том числе при помощи системы трекинга Обращений, если в технической документации к Модулю способы устранения Обращения не определены;
- 5) Мониторинг Обращений, переданных для устранения в СГП и информирование заявителей Обращений о состоянии проводимых по устранению Обращения работ.

5.3.1 Требования к квалификации сотрудников, взаимодействующих с СГП

Сотрудники МО, взаимодействующие с СГП, должны быть ознакомлены с руководствами пользователя и администратора и должны соответствовать требованиям и обладать квалификацией:

- обладать знаниями о работе Модуля в соответствии с перечнем программного функционала, определенного в ГК, и в объеме не менее, чем предусмотрено технической документацией к Модулю;
- иметь навыки работы с компьютерной техникой;

- уметь четко и понятно описывать ситуации, приведшие к возникновению Обращения и формулировать проблему;
- знать нормативные документы в своей функциональной области.

Подтверждением квалификации специалистов является:

- для специалистов, прошедших обучение работе с Модулем на этапе внедрения Модуля, – успешное прохождение инструктажа по результатам обучения;
- для специалистов, приступивших к взаимодействию после внедрения Модуля, – соответствие требованиям Заказчика для выполнения работ по первичной идентификации Обращений;
- успешное прохождение стажировки в Учебном центре и положительные результаты тестирования.

5.4 Сопровождение на уровне Службы гарантийной поддержки

Прием и обработку обращений от медицинских организаций осуществляет Служба гарантийной поддержки.

Задачами СГП являются:

- 1) Консультирование по месту нахождения пользователей по работе в Модуле. Необходимость и частоту таких консультаций определяет Заказчик, но не реже, чем раз в квартал. Критерием осуществления такого консультирования должны являться заявки, полученные Заказчиком от функциональных заказчиков на дополнительное обучение пользователей, вызванное обновлением персонала МО или обновлением Модуля, связанное с его доработкой.
- 2) Консультации представителей Заказчика, пользователей Модуля на территории Исполнителя.
- 3) Работа с Обращениями пользователей Модуля:
 - обработка вопросов и предоставление консультаций (с 7:30 до 18:00 с понедельника по четверг и с 7:30 до 17:00 ч. по пятницам);
 - прием обращений по сбоям в Модуле (круглосуточно).
- 4) Предоставление технической информации и/или дополнительных программных компонентов для разрешения ситуации и устранения ошибок, обнаруженных в работе Модуля в рамках своей компетенции.

- 5) Обеспечение корректного взаимодействия конфигурации Модуля с другими информационными системами, с которыми организована интеграция в рамках требований Технического задания.
- 6) Методическая поддержка пользователей, предоставление рекомендаций по использованию типового функционала, либо использования дополнительного функционала Модуля с учетом минимизации трудозатрат для достижения необходимой цели.
- 7) Взаимодействие с Исполнителем по Обращениям, решение которых невозможно в рамках компетенции СГП.
- 8) Фиксация Обращений, по которым требуется участие Исполнителя, в СОО.

5.4.1 Этапы сопровождения на уровне СГП

Сопровождение на уровне СГП включает следующие этапы:

1. Прием Обращений пользователей Модуля;
2. Обработка Обращений, включающая следующие шаги:
 - анализ Обращения;
 - первичная консультация;
 - прогноз сроков решения Обращения;
 - при необходимости отправка Обращения Исполнителю для решения вопросов, не входящих в компетенцию СГП;
 - регистрация Обращения в Модуле отслеживания ошибок (СОО).
3. Закрытие Обращений.

5.4.2 Порядок направления Обращений в СГП

Для подачи Обращения допустимы следующие каналы связи:

- телефон;
- электронная почта;
- факс;
- почтовое отправление (письмо);
- форум.

Для каждого из допустимых каналов связи настоящий регламент определяет форму подачи запроса в СГП и ее содержание.

Канал связи	Требования
Телефон	Информация предоставляется в соответствии с опросным листом и позволяет диагностировать

Канал связи	Требования
	функциональную область и причины обращения.
Электронная почта	Информация предоставляется в соответствии с установленной формой. Для всех допустимых каналов связи состав информации, предоставляемой с Обращением, должен соответствовать требованиям, изложенным в Приложении С «Информация для регистрации обращения».
Факс	
Почтовое отправление (письмо)	
Форум	

Каждое обращение, передаваемое в СГП, оформляется отдельно (один запрос на одном бланке).

Запросы по другим каналам связи, не описанным в данном разделе (в частности, Skype, ICQ и др.), не являются официальными. Другие средства связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают СГП регистрировать и отвечать на запросы, переданные подобными видами связи.

Исполнитель и СГП не несут ответственности за Обращения, оформленные не по правилам данного регламента и переданные недопустимым каналом связи.

5.4.3 Сопровождение на уровне Исполнителя

Прием и обработку обращений от СГП осуществляет ответственный сотрудник Исполнителя.

Задачами ответственного сотрудника являются:

- 1) Прием Обращений от СГП;
- 2) Экспертный анализ Обращений и предоставление рекомендаций по устранению проблемы представителю СГП;
- 3) В случае невозможности предоставления рекомендаций – регистрация Обращений в СОО для постановки задания на доработку Модуля.

В своей работе ответственный сотрудник руководствуется внутренними регламентами Исполнителя и порядком работы с Обращениями в СОО, приведенным в п. 5.5 настоящего Регламента.

Для отправки Обращений Исполнителю допустимы следующие каналы связи:

- телефон;
- электронная почта;
- факс;

- почтовое отправление (письмо).

Запросы по другим каналам связи, не описанным в данном разделе (в частности, Skype, ICQ и др.), не являются официальными. Другие средства связи рассматриваются только как средства личного общения и не обязывают Исполнителя регистрировать Обращения и отвечать на вопросы, переданные подобными видами связи.

Исполнитель не несет ответственности за Обращения, оформленные не по правилам данного регламента и переданные по недопустимому каналу связи.

Все контакты по вопросам сопровождения осуществляются только с ответственным сотрудником Исполнителя. Любой прочий контакт с другими сотрудниками Исполнителя не предполагает гарантированного ответа на запрос и является нарушением Регламента сопровождения.

Исполнитель организует и осуществляет учет Обращений и предоставляет Заказчику доступ к СОО, доступной через сеть Интернет, с функцией автоматического оповещения на электронную почту Заказчика о создании, статусе и закрытии заявки, для отслеживания хода их исполнения.

5.5 Порядок работы с Обращениями в системе отслеживания ошибок

5.5.1 Типы и приоритеты Обращений и сроки их решения

Для работы с Обращениями, требующими участия Исполнителя, используется СОО, которая позволяет регистрировать и получать в любое время актуальную информацию об Обращениях, сроках и ответственных за их устранение, текущем статусе Обращения и способах его решения.

Обращения, требующие участия Исполнителя, регистрируются представителем СГП или ответственным сотрудником Исполнителя в СОО и организуются в очередь для включения в план работ.

Каждому Обращению в СОО Исполнителем присваивается тип и приоритет. Порядок обработки Обращений в очереди определяется приоритетом Обращения. В дальнейшем Исполнитель или СГП могут предложить изменение приоритета Обращения. Для каждой заявки проставляется время, необходимое для выполнения заявки, либо дата выполнения.

Заказчик вправе потребовать изменение приоритета проблемы или уровня вмешательства, для этого необходимо связаться с СГП по телефонам или посредством СОО Исполнителя.

В СОО предусмотрены следующие типы обращений:

Тип обращения	Описание
Поддержка	Ответ на вопрос по технологии работы, настройке в рамках принятой технологии работы с Системой.
Ошибка	Под ошибкой понимается: <ul style="list-style-type: none"> • невыполнение Системой функций, указанных в утвержденной документации к Системе, либо несоответствие функций Системы требованиям Контракта; • несоответствие документации к Системе реализованным функциям.

В СОО предусмотрены следующие приоритеты Обращений:

Приоритет	Описание
Немедленный	Инциденты, которые влияют на работоспособность всей системы, при которой модули Системы не выполняют свою основную функцию.
Важный	Инциденты, которые влияют на работоспособность отдельных основных функций системы, а также устранение ошибок и недочетов в работе системы, возникших в результате действий Исполнителя по техническому обслуживанию системы или ее частей.
Нормальный	Инциденты, которые не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и выполнение основных функций сопровождаемых модулей Системы.

Сроки устранения Обращений в зависимости от статуса и приоритета:

Приоритет	Тип Обращения	Срок решения
Немедленный	Ошибка	– 3 часа с момента регистрации Обращения в СОО при наличии удаленного доступа к информационной системе Заказчика;
		– 15 часов при отсутствии удаленного доступа к информационной системе Заказчика
		При невозможности решить проблему силами Исполнителя Исполнитель должен предоставить письменный отчет с описанием причин в срок не более 3-х рабочих дней.
Важный	Поддержка	От 4 часов до 2 дней с момента регистрации Обращения.
	Ошибка	При наличии вопросов, которые делают невозможным исполнение задачи, Исполнитель должен зарегистрировать их в течении двух рабочих дней.
Нормальный	Поддержка	В рабочем порядке.
	Ошибка	

По Обращениям, которые могут возникнуть при изменении форматов предоставления реестров счетов в ТФОМС, сроки могут устанавливаться Заказчиком отдельно.

5.5.2 Этапы обработки Обращений

Обращение, переданное в СГП или Исполнителю проходит следующие этапы обработки:

1. Регистрация Обращения в СОО;

2. Анализ Обращения, запрос дополнительной информации по Обращению и его устранение;
3. Закрытие Обращения.

При поступлении Обращений немедленного приоритета порядок действий Исполнителя должен соответствовать процедуре определенной пунктом 5.5.3.

Для четкой идентификации проблемы одному Обращению должна соответствовать одна проблема. В случае возникновения в процессе работы над Обращением новых вопросов или проблем по ним инициируются новые Обращения.

5.5.2.1 Регистрация обращения в СОО

Прием Обращения проводится при:

1. Выполнении условий, описанных в пункте 5.4.2;
2. Предоставлении информации для регистрации Обращения (см. Приложение С);
3. Обращение удовлетворяет следующим требованиям:
 - Специалист СГП провел работу по первичной идентификации Обращения и может предоставить описание последовательности действий, проведенных в процессе идентификации Обращения, и результаты идентификации (в составе информации для регистрации Обращения (см. Приложение С);

Примечание: Исключение по выполнению требования допускается для Обращений немедленного приоритета.

 - Обращение такого же содержания не регистрировался в СОО ранее.

Допускается регистрация в СОО Обращения, методы устранения которого отражены в технической документации к Модулю. В этом случае Исполнитель может выдавать рекомендация по ознакомлению с соответствующим пунктом технической документации.

Процедура регистрации обращений

1. Специалист СГП формирует Обращение в соответствии с требуемой формой и содержанием и передает этот запрос ответственному сотруднику Исполнителя.
2. Ответственный сотрудник Исполнителя регистрирует Обращение, удовлетворяющее обозначенным выше требованиям, в СОО.
3. Обращению присваивается уникальный регистрационный номер. Этот номер в дальнейшем служит для однозначной идентификации данного Обращения. Для дальнейшего взаимодействия по обращению участники процесса сопровождения используют регистрационный номер Обращения.

Примечание: По Обращениям, оформление которых не соответствует требованиям, автору Обращения высылается уведомление о необходимости соблюдения требований к содержанию запроса. Такие запросы рассматриваются только после получения всей содержащейся в требованиях информации (см. п. 5.4.2).

Всем Обращениям первоначально присваивается тип «Поддержка». По результатам анализа специалистами Исполнителя тип Обращения может быть изменен. При изменении типа Обращения автор Обращения уведомляется по тому же каналу связи, по которому было получено Обращение, если предпочтительный канал связи для оповещения не был определен дополнительно.

5.5.2.2 Анализ Обращения, запрос дополнительной информации по Обращению и его устранение

После регистрации Обращения Исполнитель проводит его анализ и определяет время устранения проблемы. Если определенное Исполнителем время устранения Обращения превышает сроки, установленные п. 5.5.1, Исполнитель инициирует процесс согласования сроков устранения Обращения.

При необходимости получения дополнительной информации по Обращению Исполнитель направляет запрос в СГП либо непосредственно Заказчику по тому же каналу связи, что и получено Обращение, если предпочтительный канал связи не определен дополнительно.

После сбора всей необходимой информации по Обращению Исполнитель передает Обращение в соответствующее структурное подразделение Исполнителя для устранения проблемы.

5.5.2.3 Закрытие Обращения

Закрытие Обращения включает следующие стадии:

1. Окончание работ по Обращению. Исполнитель предоставляет СГП методы устранения Обращения:
 - для Обращений с типом «Поддержка» – рекомендации по технологии работы Модуля, либо консультации по настройке Модуля.
 - для Обращений с типом «Ошибка» – передача обновлений Модуля или технической документации.

После предоставления методов устранения Обращение считается завершенным.

2. Закрытие Обращения. Закрытие Обращения подтверждает СГП либо Заказчик.

По факту получения подтверждения Исполнитель завершает деятельность в рамках устранения Обращения и закрывает Обращение (статус «Закрыто»).

Примечание: Обращение может быть закрыто по инициативе СГП или Заказчика до момента предоставления методов устранения, если необходимость в его устранении отпала.

5.5.3 Порядок обработки Обращений с приоритетом «Немедленный»

При подаче Обращения с немедленным приоритетом по электронной почте, факсу или письмом Заказчику необходимо продублировать запрос по телефону, либо получить подтверждение о том, что Исполнитель принял запрос.

Если приоритет Обращения признан немедленным, то Исполнитель в течение трех рабочих часов после получения Обращения обязан:

- предоставить консультацию, позволяющую устранить Обращение немедленного приоритета, либо
- отправить автору Обращения запрос для получения дополнительной информации, либо
- предложить автору Обращения альтернативные способы использования функциональности Модуля, позволяющие продолжить работу пользователей, либо
- подтвердить заявленную в обращении ситуацию как ошибку Модуля и уведомить автора Обращения о сроках её устранения. Исполнитель предпринимает все усилия для подтверждения и одновременного устранения возникшей ошибки в течение трех часов (если иной срок не определен условиями ГК) с момента получения обращения, содержащего информацию о ней.

5.6 Процедура контроля качества сопровождения

Анализ качества оказываемых услуг по сопровождению осуществляется на основе анализа отчетности, предоставляемой Исполнителем Заказчику.

Исполнителем и Заказчиком осуществляется совместный оперативный контроль качества услуг сопровождения, который позволяет определить проблемные направления в области организации сопровождения, разработать и принять меры по устранению недостатков прежде, чем они начинают влиять на качество услуг сопровождения. Формат проведения такого контроля – обсуждение в составе:

- представителя Заказчика, либо лица, им уполномоченного;
- представителя Исполнителя, либо лица, им уполномоченного.

5.6.1 Обработка рекламаций

Исполнителем регистрируются и обрабатываются рекламации Заказчика о качестве предоставления услуг СГП.

Рекламация должна содержать реквизиты (номера и даты) Обращений, по которым имел место факт некачественной работы Исполнителя, а также мотивированные замечания специалиста Заказчика, относящиеся к качеству предоставления услуг по сопровождению Модуля.

Оригинал рекламации направляется Исполнителю почтой, копия – по факсу, электронная копия – на адрес электронной почты Исполнителя.

По зарегистрированным рекламациям, в срок не позднее пяти рабочих дней с момента их регистрации, Исполнитель готовит отчет о проведенном анализе фактов и жалоб, указанных в рекламации. Отчет в виде официального письма отправляется Заказчику.

6 Порядок работ по обслуживанию

Обслуживание Модуля предполагает следующие мероприятия:

1. Настройка Модуля (см. п. 6.1);
2. Проверка работоспособности Модуля (см. п. 6.2);
3. Мониторинг характеристик Модуля (см. п. 6.3);
4. Модернизация Модуля (см. п. 6.4);
5. Профилактические работы (см. п. 6.5).

Допускается осуществление процесса обслуживания дистанционно с использованием технических средств связи, контроля и управления.

6.1 Настройка Модуля

6.1.1 Настройка учетных записей

Перед началом эксплуатации Модуля выполняется настройка учетных записей для пользователей Модуля. Настройку учетных записей выполняют Администратор Исполнителя и Администратор МО.

Каждая учетная запись должна быть включена в одну или более групп пользователей. Набор групп, в которые включается каждая учетная запись, определяется Администрацией МО в зависимости от функциональных обязанностей конкретного сотрудника.

6.1.2 Настройка параметров Модуля

Перед началом эксплуатации Модуля выполняется настройка параметров Модуля в зависимости от региональных особенностей. Настройку параметров Модуля выполняет Администратор Исполнителя.

6.2 Проверка работоспособности Модуля

При запуске Модуля Администратор Исполнителя выполняет проверку основных функций в соответствии со сценарием проверки правильности функционирования, приведенным в п. 7.

При запуске Модуля после отказа или сбоя проверку выполняет ответственный администратор, выполнявший восстановление Модуля.

При запуске Модуля после планового обновления проверку выполняет Исполнитель.

6.3 Мониторинг характеристик Модуля

6.3.1 Аудит работы Модуля

Модуль ведет журналирование операций действий пользователя (аудит). Автоматизированные сервисы ведут журнал своих действий.

Ведется журналирование работоспособности сторонних и локальных веб-сервисов и подключенных к ним внешних информационных систем в разрезе состояний:

- Мониторинг состояния времени ответа web-приложений;
- Мониторинг количества одновременных веб-сессий на серверах системы;
- Мониторинг скорости ответа веб-приложений на типовые запросы;
- Подтверждения или невозможности доставки сообщений от отправителя к получателю;
- Периодический опрос веб-сервисов внешних систем с сохранением результатов опроса.

6.3.2 Круглосуточный мониторинг работы Модуля

Исполнитель ведет круглосуточный мониторинг Модуля в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Исполнитель назначает дежурного, ответственного за круглосуточный мониторинг Модуля. При ведении мониторинга дежурный руководствуется внутренним регламентом промышленной эксплуатации сервисов Модуля.

Для мониторинга Исполнитель использует программное обеспечение распределенного мониторинга «Zabbix», с помощью которого отслеживаются параметры Модуля, в частности:

- параметры сети;
- жизнеспособность и целостность серверов;
- состояние баз данных.

Дополнительными источниками информации являются обращения Заказчика относительно сбоев, отказов или задержек в работе Модуля.

Для получения ясной, однозначной, точной и исчерпывающей информации о причинах сбоя ведется мониторинг следующих компонентов:

- Состояние серверного и сетевого оборудования;
- Работоспособность программного обеспечения;
- Работоспособность сервисов взаимодействия с внешними системами;

- Доступность внешних сервисов;
- Работа периодических заданий.

Исполнитель осуществляет периодическую проверку программных и аппаратных ресурсов в ручном режиме.

6.4 Модернизация Модуля

Для планирования модернизации Заказчик и Исполнитель проводят сбор и анализ следующих типов обращений пользователей:

- Обращения относительно сбоев и ошибок в работе Модуля;
- Обращения по доработке Модуля для соблюдения изменившихся требований законодательства РФ и нормативно-правовых актов текущего региона;
- Обращения по доработке Модуля для обеспечения соответствия требованиям Технического задания;
- Предложения по оптимизации быстродействия Модуля.

После анализа Обращений Исполнитель выполняет доработку Модуля в соответствии с требованиями Технического задания и выпускает обновления Модуля.

Плановые обновления выпускаются со средней периодичностью 1 раз в месяц и содержат доработки, предназначенные для исправления ошибок, не препятствующих нормальной работе пользователей, для модернизации Модуля в соответствии с требованиями Технического задания и оптимизации быстродействия Модуля.

Сроки и время проведения регламентных работ с Модулем согласовываются Исполнителем и Заказчиком. Регламентные работы должны проводиться во вне рабочее время Заказчика. В случае необходимости проведения регламентных работ в рабочее время Исполнитель обязан предварительно дополнительно согласовать проведение работ с Заказчиком.

Доработка Модуля и в соответствии с изменениями законодательства РФ и нормативно-правовых актов текущего региона и предоставление обновлений Модуля выполняется не менее чем за 10 рабочих дней до даты вступления документов в силу. Срок может меняться по согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

При смене требований к составу и форматам входящей и исходящей информации, Исполнитель обеспечивает внесение изменений в конфигурацию Модуля для поддержки автоматического электронного обмена данными между информационными системами, с которыми организована интеграция в рамках ТЗ, не более чем в течение 15 рабочих дней с

момента поступления информации от Заказчика, если иное не предусмотрено условиями ГК.

Внеплановые обновления выпускаются по мере необходимости и содержат исправление ошибок, влияющих на выполнение Модулем его основных функций. При загрузке внеплановых обновлений Модуль продолжает работать в штатном режиме.

Исполнитель проводит плановые и внеплановые обновления, руководствуясь внутренними регламентами.

6.5 Профилактические работы

6.5.1 Профилактические работы для оптимизации быстродействия Модуля

Исполнитель проводит мероприятия для оптимизации быстродействия Модуля и обеспечения соответствия времени отклика экранных форм требованиям Технического задания.

Для этого Исполнитель проводит сбор и анализ обращений Заказчика и конечных пользователей Модуля относительно выявленных недостатков быстродействия Модуля.

На основании результатов анализа обращений Исполнитель:

- выполняет проверку и анализ запросов к базам данных;
- проверяет наличие всех необходимых индексов или избыточных индексов;
- дорабатывает запросы с целью оптимизации использования баз данных и сокращения времени отклика Модуля на действия пользователя.

6.5.2 Предотвращение потери данных в случае отказа или сбоя Модуля.

Резервное копирование

Резервное копирование баз данных Модуля выполняется Исполнителем в соответствии с Графиком и Планом резервного копирования.

Резервные копии хранятся на мощностях Заказчика. При возникновении инцидента, требующего восстановления данных, общесистемного программного обеспечения, СУБД, или специального программного обеспечения резервные копии передаются Заказчиком Исполнителю для восстановления данных.

В случае повреждения базы данных в результате сбоя или отказа Исполнитель выполняет восстановление Модуля из резервной копии.

Для предотвращения потери данных и защиты Модуля от сбоев питания Заказчик оснащает серверы и сетевое оборудование системами бесперебойного электропитания (ИБП).

В Модуле предусмотрена техническая возможность создавать кластер из двух и более серверов для распределения нагрузки на сервис и обеспечения бесперебойного функционирования Модуля в случае выхода из строя одного из серверов.

7 Проверка правильности функционирования

При запуске Модуля после отказа или сбоя, а также после обновления, Администратор Исполнителя выполняет проверку основных функций:

1. Перейти на страницу авторизации в Модуле.
2. Ввести имя пользователя и пароль в соответствующие поля.
3. Нажать кнопку **Войти в систему**. Отобразится АРМ, выбранный для загрузки по умолчанию.
4. Нажать кнопку "ЛЛО" в главном меню Модуля. Выбрать пункт "ЕГИССО" в выпадающем списке, выбрать подпункт "Открыть модуль".
5. Откроется модуль "Интеграционное взаимодействие с единой государственной информационной системой социального обеспечения (ЕГИССО)" на новой вкладке браузера.
6. На боковой панели отобразятся разделы:
 - "Реестр МСЗ";
 - "Реестр Локальных МСЗ (ЛМСЗ)";
 - "Реестр ОНМСЗ (Организаций)";
 - "Реестр фактов назначений";
 - "Журнал "История Взаимодействий – Загрузка Данных";
 - "Журнал "История Взаимодействий – Выгрузка Данных";
 - "Локальные категории получателей";
 - "Источник загрузки".
7. Выбрать любой реестр, например "Реестр Локальных МСЗ (ЛМСЗ)". Отобразится "Реестр Локальных МСЗ (ЛМСЗ)" с доступными для работы действиями:
 - "Добавить";
 - "Выгрузить в СМЭВ";
 - "Загрузить файл";
 - "Выгрузить в файл (xlsx)".
8. Нажать кнопку "Добавить". Отобразится форма "Добавление Локальной Меры Соц Защиты";
9. Заполнить поля формы, нажать кнопку "Сохранить". Администратору доступно формирование данных реестров, справочников.

Правильность функционирования Модуля проверяется по следующим критериям:

1. Вход в Модуль осуществляется без ошибок.

2. При работе с экранными формами происходит своевременный отклик на действия пользователя.
3. При работе в Модуле не отображаются ошибки базы данных.

8 Указания о действиях в разных режимах

8.1 Действия персонала при штатном режиме работы Модуля

При работе Модуля в штатном режиме пользователи и Администраторы выполняют действия, предусмотренные документами Руководство пользователя и Руководство администратора.

8.2 Действия персонала при аварийном отключении оборудования

В случае аварийного отключения Модуля проводятся следующие работы:

1. Выяснение причин аварийного отключения оборудования;
2. Принятие мер для скорейшего устранения аварии и восстановления работы Модуля в штатном режиме;
3. При необходимости, привлечение других специалистов, для скорейшего устранения аварии и восстановления работы Модуля в штатном режиме.

Работы проводит Администратор Исполнителя.

8.3 Действия персонала при предаварийном состоянии Модуля

В случае предаварийного состояния Модуля проводятся следующие работы:

1. Выяснение причин перехода Модуля в предаварийное состояние;
2. Принятие мер для скорейшего перевода Модуля из предаварийного состояния в штатный режим работы;
3. При необходимости, привлечение других специалистов для скорейшего восстановления работы Модуля в штатном режиме.

Работы проводит Администратор Исполнителя.

8.4 Действия персонала при аварийном состоянии Модуля

В случае перехода Модуля в аварийное состояние проводится восстановление работоспособности Модуля. Порядок восстановления работоспособности Модуля см. в п. 4.1.1.

Работы проводит Администратор Исполнителя.

В случае повреждения базы данных Исполнитель проводит восстановление Модуля из резервной копии. Инструкция по восстановлению Модуля из резервной копии см. Приложение А.

8.5 Действия персонала при сервисном режиме работы Модуля

Сервисный режим работы Модуля предназначен для следующих ситуаций:

- обновление Модуля, установка патчей и обновлений на операционные системы и серверное оборудование; Работы по обновлению выполняет Исполнитель. На время проведения работ Модуль недоступен для работы пользователей. Последовательность выполнения работ при обновлении Модуля см. п. 4.2.4. Обновление выполняется в нерабочее (ночное) время. Допустимое время планового простоя (регламентных работ) не должно превышать 8 часов в месяц. Исполнитель оповещает Заказчика о предполагаемом времени и продолжительности простоя не менее чем за 10 дней от времени остановки работы Модуля.
- замена неисправных компонентов серверного оборудования и др. Перед переводом Модуля в сервисный режим работы Администратор Исполнителя разрабатывает и согласовывает со своим руководителем План работ. Персонал действует в соответствии с согласованным Планом работ.

Приложение А

Инструкция по восстановлению Модуля из резервной копии

При появлении ошибок, связанных с недоступностью базы данных, требуется исключить возможность проблем с сетью. Для этого следует:

1. Зайти в PostgreSQL SQL Server Management Studio на сервер для определения проблемы. В случае доступности базы данных рекомендуется произвести резервное копирование лога транзакций с опцией NO_TRUNCATE (BACKUP LOG ... WITH.. NO_TRUNCATE).
2. Проверить состояние базы на предмет внутренних ошибок. Для диагностики проблем с целостностью базы данных используются средства проверки PostgreSQL SQL Server. Основное средство диагностики - команда DBCC CHECKDB. Без дополнительных опций она проверяет состояние базы и выводит информацию об обнаруженных ошибках. Выполнение с дополнительными опциями позволяет исправить основные некритические ошибки.

В случае полного разрушения базы данных требуется восстановление из резервной копии. Восстановление происходит по следующему сценарию:

1. Останавливается SQL Server.
2. Файлы разрушенной базы данных копируются на отдельный носитель.
3. Запускается SQL Server.
4. В случае если удалось получить последнюю копию лога транзакций, восстанавливается сначала последняя по времени полная резервная копия, затем восстанавливается последняя разностная резервная копия и далее по очереди восстанавливаются резервные копии лога транзакций, следующие по времени за разностной копией.
5. В последнюю очередь восстанавливается копия лога транзакций, полученная с аварийной базы. В этом случае потери данных ограничиваются незавершенными транзакциями на момент разрушения базы данных.

В случае, когда невозможно получение последней копии лога транзакций, восстановление проводится по вышеописанной схеме за исключением последнего пункта. В этом случае потери данных составят ввод данных на отрезке времени от момента аварии до момента создания последней резервной копии. В случае использования простой схемы резервного копирования действия проводятся аналогично

вышеприведенной схеме, за исключением восстановления промежуточных разностных резервных копий и копий лога транзакций.

Приложение В

План резервного копирования

1. Общие положения

Цели разработки Плана резервного копирования:

- определение порядка резервного копирования;
- восстановление работоспособности баз данных и Модуля при полной или частичной потере данных, вызванной сбоями или отказами аппаратного обеспечения или программного обеспечения, ошибками пользователей, чрезвычайными обстоятельствами (пожаром, стихийными бедствиями и т.д.);
- определение порядка восстановления информации в случае возникновения такой необходимости;
- регламентирование работ персонала, осуществляющего эксплуатацию базы данных и Модуля в вопросах, связанных с резервным копированием и восстановлением данных.

Планом резервного копирования регулируется выполнение следующих мероприятий:

- создание резервных копий баз данных и Модуля;
- проверка целостности резервных копий баз данных и Модуля;
- восстановление информации из резервных копий баз данных и Модуля;
- хранение резервных копий.

Резервному копированию подлежат данные следующей категории:

- данные, необходимые для восстановления баз данных и программного обеспечения;
- данные Модуля, в том числе файлы баз данных.

Создаваемые резервные копии должны храниться на мощностях Заказчика и быть доступны Исполнителю для проверки и восстановления. В случае необходимости резервные копии предоставляются Заказчику.

Исполнитель не несет ответственности за сохранность, наличие и применимость для восстановления резервных копий в случаях:

- повреждения/отсутствия файла резервной копии вследствие нарушения работоспособности технических средств Заказчика, на которых хранятся резервные копии;

- внесения изменений в содержимое резервных копий представителями Заказчика или программным обеспечением;
- нарушения работоспособности сторонних систем (оборудования, программного обеспечения), с помощью которых осуществляется создание резервных копий.

2. Состав работ и разграничение зон ответственности

Состав работ по резервному копированию с указанием зон ответственности представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Состав работ по резервному копированию

№ п/п	Наименование работы	Ответственный
1.	Резервное копирование баз данных и Модуля	Исполнитель
2.	Проверка целостности резервных копий баз данных и Модуля	Исполнитель
3.	Восстановление баз данных и Модуля	Исполнитель
4.	Резервное копирование виртуальных машин, на которых размещен веб-сервер	Исполнитель
5.	Контроль резервного копирования виртуальных машин, на которых размещен веб-сервер	Исполнитель

Перечень ответственных специалистов приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Состав работ по резервному копированию

Наименование работы	Ответственный, роль	Ф.И.О. ответственного	Электронная почта
Резервное копирование баз данных и Модуля; Восстановление баз данных и Модуля из резервных копий	Исполнитель Оператор резервного копирования		

Наименование работы	Ответственный, роль	Ф.И.О. ответственного	Электронная почта
Проверка целостности резервных копий баз данных и Модуля	Исполнитель Оператор резервного копирования		
Резервное копирование виртуальных машин	Исполнитель Инженер резервного копирования		
Контроль резервного копирования виртуальных машин	Исполнитель Оператор резервного копирования		

3. Состав резервируемых компонентов и периодичность проведения работ

Состав копируемых компонентов и периодичность проведения работ по резервному копированию представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Расписание проведения резервного копирования

№ п/п	Наименование работы	Имя сервера (IP)	Периодичность, режим резервного копирования
1.	Копирование измененной и дополненной информации		Ежедневно
2.	Полное резервное копирование базы данных Системы		Еженедельно
3.	Резервное копирование на специально выделенный носитель длительного хранения		Ежемесячно

4. Контроль резервного копирования

4.1. Проверка целостности резервных копий

Проверка резервной копии на предмет целостности осуществляется Исполнителем с целью оценки ее применимости для восстановления сведений Модуля.

Периодичность проведения проверок представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Расписание проведения проверок

№ п/п	Наименование работы	Периодичность, режим проверки
1.	Проверка целостности резервных копий баз данных (инкрементальных)	Еженедельно Первый рабочий день недели
2.	Проверка целостности резервных копий Модуля (полных)	Ежемесячно Первый рабочий день месяца

В рамках проверки Исполнителем осуществляется развертывание актуальной на день проверки резервной копии на тестовом стенде в рамках существующего ресурсного пула, предоставленного Заказчиком.

По каждой проведенной проверке целостности резервной копии должна быть указана следующая информация:

- Ф.И.О. лица, осуществившего проверку целостности резервной копии;
- дата и время проверки целостности резервной копии;
- результат проверки целостности резервной копии;
- наименование файла резервной копии, размещенного в хранилище резервных копий Заказчика.

Исполнитель информирует Заказчика в срок, не более 1 (одного) рабочего дня, в случае обнаружения ошибки резервного копирования баз данных и Модуля, возникшей по причине:

- повреждения/отсутствия файла резервной копии вследствие нарушения работоспособности технических средств Заказчика, на которых хранятся резервные копии;
- внесения изменений в содержимое резервных копий представителями Заказчика или программным обеспечением;
- нарушения работоспособности сторонних систем (оборудования, программного обеспечения), с помощью которых осуществляется создание резервных копий.

Исполнитель устраняет ошибки, нарушающие возможность резервного копирования данных, в срок, не позднее 1 (одного) рабочего дня, с даты получения информации об ошибке резервного копирования.

Результаты проверок целостности резервных копий должны быть занесены в Журнал резервного копирования и проверок целостности резервных копий.

4.2. Контроль резервного копирования виртуальных машин

Контроль резервного копирования виртуальных машин осуществляется специалистами Исполнителя путем просмотра журналов событий операционной системы и ПО.

Исполнитель устраняет ошибки, возникшие в ходе резервного копирования виртуальных серверов, в срок не более 1 (одного) рабочего дня с момента их обнаружения.

5. Хранение резервных копий

Хранение резервных копий должно осуществляться в хранилище резервных копий, размещенном на технических мощностях Заказчика, как указано в таблице 5.

Таблица 5 – Хранение резервных копий

№ п/п	Вид резервной копии	Место сохранения резервной копии
1.	Резервные копии баз данных (инкрементальные)	Внешний дисковый массив или ленточные накопители Заказчика
2.	Резервные копии Модуля (полные)	
3.	Резервные копии виртуальных машин (полные)	

Срок хранения полных резервных копий Модуля – 1 (один) месяц.

Для обеспечения ротации носителей допускается повторно использовать носители, для которых истек срок хранения содержащейся на них информации.

6. Порядок действий при осуществлении резервного копирования и восстановления

6.1. Резервное копирование данных средствами СУБД

Специалист Исполнителя, ответственный за настройку и сопровождение резервного копирования данных средствами СУБД, осуществляет резервное копирование согласно составу копируемых компонентов и периодичности проведения резервного копирования, установленных в п. 3 настоящего Плана резервного копирования.

Специалист Исполнителя, ответственный за контроль целостности резервных копий, осуществляет проверку согласно расписанию проведения проверки, установленному п. 4.1 настоящего Плана резервного копирования.

6.2. Резервное копирование виртуальных машин

Специалист Исполнителя, ответственный за настройку и сопровождение резервного копирования данных виртуальных машин, осуществляет резервное копирование виртуальных машин согласно составу копируемых компонентов и периодичности проведения резервного копирования, установленных в п. 3 настоящего Плана резервного копирования.

Специалист Исполнителя, ответственный за контроль резервных копий виртуальных машин, осуществляет контроль согласно требованиям п. 4.2 настоящего Плана резервного копирования.

6.3. Восстановление данных

При возникновении инцидента, требующего восстановления данных, общесистемного программного обеспечения, СУБД, или специального программного обеспечения, специалист Исполнителя, ответственный за восстановление из резервных копий, в срок, не превышающий 2 (два) рабочих часа, направляет на электронный адрес Заказчику заявку на предоставление необходимых резервных копий (виртуальных машин, СУБД).

Ответственный специалист Исполнителя осуществляет восстановление данных и проверку работоспособности Модуля в полном объеме:

- в срок, не превышающий 3 рабочих часа с момента получения резервных копий от Заказчика, при наличии удаленного доступа к информационной системе Заказчика, 15 часов при отсутствии удаленного доступа, если инцидент влияет на работоспособность всего Модуля, Модуль не выполняет свою основную функцию;
- в срок от 4 рабочих часов до 2 дней, если инцидент влияет на работоспособность отдельных основных функций Модуля;
- в плановом порядке, если инцидент не оказывают существенного негативного влияния на работоспособность и выполнение основных функций Модуля.

Приложение С

Информация для регистрации обращения

№ п/п	Информация	Порядок заполнения
Реквизиты специалиста СТЭ МО		
1.	Наименование учреждения	
3.	ФИО	
4.	Отдел	
5.	Телефон	
6.	Адрес электронной почты	
Реквизиты заявителя Обращения		
8.	Наименование организации Заявителя	
9.	ФИО Заявителя	
10.	Отдел	
11.	Телефон	
12.	Адрес электронной почты	
Информация по Обращению		
13.	Тип обращения	Тип обращения указывается в соответствии с Регламентом сопровождения Системы.
14.	Приоритет	Приоритет обращения указывается в соответствии с Регламентом сопровождения Модуля.
15.	Модуль Системы	В том числе точная версия Системы (на которой возникает ошибка)
16.	Подсистема	Функциональная область, к которой относится обращение.
17.	Сервер	Сервер, на котором возникает ошибка – тестовый/рабочий.
18.	Полный путь возникновения ошибки в Системе	
19.	Процесс	На что влияет наличие ошибки
20.	Описание (содержание обращения)	Четкое описание обращения, название документа, отчета или режима Системы (полный путь к документу, отчету, режиму, в котором возникает проблемная ситуация).
21.	Шаги для воспроизведения	Перечисление действий, выполнение которых повлекло за собой ошибку.
23.	Примечания	Дополнительная информация
24.	Прочая информация	Другая необходимая информация, позволяющая более детально понять предмет ошибки и причины ее возникновения (экранная копия кода ошибки, возможность воспроизведения Обращения на других рабочих местах, изменение системного окружения, проведение профилактических работ до момента возникновения Обращения).