

ПОРЯДОК
сопровождения и технического обслуживания
клиентов информационной системы
«Управление бюджетным процессом Ленинградской области»
(Порядок СТО)

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Общие положения
- 2 Первоначальная установка АРМ
 - 2.1 Основные этапы работ
 - 2.2 Проверка организационно-технической готовности Клиента
 - 2.3 Обучение и аттестация пользователей работе с АРМ
- 3 Порядок сопровождения установленного АРМ
 - 3.1 Правила предоставления и приема обращений Клиента
 - 3.2 Порядок обработки обращений
 - 3.3 Решения по обращениям и их закрытие
 - 3.4 Решение обращений критического приоритета
- 4 Контроль и учет обращений Клиента и рекламаций
 - 4.1 Учет заявок на выезды
 - 4.2 Рекламации
- 5 Контактные данные Поставщика услуг
- 6 Приложения
 - 6.1 Справка об организационно-технической готовности
 - 6.2 Заявка на выезд
 - 6.3 Ведомость обучения/аттестации пользователей и администраторов
 - 6.4 Акт выполнения работ по установке АРМ
 - 6.5 Протокол испытаний
 - 6.6 Протоколы проверки технической готовности линий связи
 - 6.7 Описание проверки соединения Сервера ИС УБП и АРМ
 - 6.8 Опросный лист Клиента
 - 6.9 Бланк обращения Клиента
 - 6.10 Заявка на доработку ПО
 - 6.11 Типы АРМ и их характеристики
 - 6.12 Методики проверки технической готовности Клиента
 - 6.13 Методики установки АРМ

1. Общие положения

Настоящий порядок сопровождения и технического обслуживания Клиентов ИС УБП описывает организацию предоставления услуг по установке, сопровождению программного обеспечения АРМ и настройке технического обеспечения АРМ.

Установка АРМ, сопровождение ПО АРМ и настройка технического обеспечения АРМ осуществляется Поставщиком услуг. Выбор Поставщика услуг находится в ведении Организатора.

В рамках оказания услуг Поставщик:

- устанавливает АРМ;
- сопровождает АРМ (консультирует пользователей, устраняет выявленные ошибки ПО);
- настраивает техническое обеспечение АРМ;
- принимает, регистрирует и обрабатывает обращения, поступившие от Клиента.

Все услуги оказываются на территории КФ или путём выезда представителя Поставщика на территорию Клиента.

2. Первоначальная установка АРМ

2.1. Основные этапы работ

Основные этапы работ, исполнители и документальное подтверждение работ, выполняемых при первоначальной установке АРМ приведены в Табл. 1.

Таблица 1

Порядок действий при установке АРМ

№ п/п	Работа	Исполнитель	Документ	Количество экземпляров
1	Проверка организационно-технической готовности Клиента	Поставщик услуг, АСФР	Справка об организационно-технической готовности Клиента (прил.6.1)	2 (1 Клиенту, 1 КФ)
3	Установка АРМ	Поставщик услуг	Пакет документации на АРМ с отметкой в Акте (прил.6.4.)	1 Клиенту
4	Проведение испытаний	Поставщик услуг, администратор Клиента	Протоколы испытаний (прил.6.5)	2 (1 Клиенту, 1 КФ)
5	Обучение/аттестация пользователей	Поставщик услуг, пользователи АРМ	Ведомость обучения/аттестации (прил.6.3)	2 (1 Клиенту, 1 КФ)
6	Завершение работ	Поставщик услуг, Клиент	Акт (прил.6.4.)	3 (1 Клиенту, 1 КФ, 1 Поставщику)

2.2. Проверка организационно-технической готовности Клиента

2.2.1. Для принятия решения о возможности установки АРМ сотрудник АСФР проверяет пакет документов Клиента:

- 1) наличие подписанного КФ и Клиентом договора об обмене ЭД;
- 2) наличие приказа Клиента о назначении Уполномоченных лица Клиента и Администраторов АРМ;
- 3) наличие и заполнение Клиентом справки (прил.6.1), - в п.1 и 2 должны стоять ответы «да», в п.3 и 4 – не должно стоять «нет».

2.2.2. При отрицательном результате проверки технической готовности:

2.2.2.1. В случае необходимости уточнения данных технической готовности Клиента сотрудник АСФР подготавливает заявку (прил.6.2) на выезд сотрудника Поставщика услуг на территорию Клиента и передает заявку (прил.6.2) и справку

(прил.6.1) Поставщику услуг.

2.2.2.2. Представитель Поставщика услуг осуществляет проверку технической готовности Клиента на основании документов, перечисленных в п.2.2.1. по методике приведенной в прил.6.12, заполняет и передает справку (прил.6.1) в АСФР.

2.2.2.3. По результатам анализа технической готовности Клиента АСФР предлагает альтернативную технологию в зависимости от типа АРМ (см. прил.6.11). В случае отсутствия альтернативной технологии для данного типа АРМ Клиент прибывает в КФ, где для него организуется рабочее место.

2.2.3. Устранение организационно-технических проблем Клиента является обязанностью Клиента.

2.2.4. В случае организационно-технической неготовности Клиента, **внедрение АРМ не выполняется**, о чем делается соответствующая отметка в справке (прил. 6.1).

2.2.5. При положительном результате проверки сотрудник АСФР:

1) ставит соответствующие отметки об организационной готовности Клиента в справке об организационно-технической готовности (п.1 и п.2. прил.6.1.);

2) подготавливает заявку (прил.6.2) на выезд сотрудника Поставщика услуг на территорию Клиента для установки АРМ и передает заявку (прил.6.2) и справку (прил.6.1) Поставщику услуг.

2.2.6. В срок не позднее 3 (трёх) рабочих дней после получения от АСФР заявки на выезд (прил.6.2) сотрудник Поставщика услуг согласовывает с Клиентом дату, время, адрес и прибывает на территорию Клиента для установки АРМ и обучения пользователей Клиента.

2.2.7. Методики установки и испытания АРМ зависят от типа АРМ (прил.6.11) и приведены в прил.6.13.

2.2.8. Все проведенные операции по передаче и получению электронных документов отражаются представителем Поставщика услуг и представителем Клиента в Протоколе испытаний АРМ (прил.6.5).

2.2.9. Работы по установке АРМ подтверждаются записями в Акте установки АРМ (прил.6.4), который составляется в 3-х экземплярах, по одному для КФ, Клиента и Поставщику услуг.

2.3. Обучение и аттестация пользователей работе с АРМ

Место проведения обучения пользователей АРМ определяется Поставщиком услуг и КФ на этапе технической проверки Клиентов.

Обучение работе пользователей АРМ проводит Поставщик услуг после установки АРМ.

Пользователи АРМ проходят обучение работе с АРМ, что фиксируется в ведомости обучения/аттестации (прил.6.3). По результатам обучения администраторы Клиента проходят аттестацию, что фиксируется в графе «Аттестация» ведомости обучения/аттестации (прил.6.3).

Документация на АРМ передается Клиенту в электронном виде Поставщиком услуг, о чем делается соответствующая отметка в Акте (прил.6.4).

3. Порядок сопровождения установленного АРМ

3.1. Правила предоставления и приема обращений Клиента

3.1.1. Поставщик услуг принимает от Клиентов обращения, типы которых приведены в табл.2 в соответствии требованиями к составу и форме обращениям, приведенными в табл.3. Контакты Поставщика услуг приведены в п.5.

3.1.2. Все обращения Клиентов первоначально классифицируются как обращения типа «Консультация». По результатам анализа Поставщиком услуг тип обращения может быть изменен.

Таблица 2

Типы обращений

Тип обращения	Описание
Консультация	Ответ на вопрос Клиента по технологии работы с АРМ, настройке АРМ в рамках принятой технологии работы
Ошибка	Ошибка, обнаруженная в процессе эксплуатации АРМ. Под ошибкой понимается невыполнение АРМ функций, указанных в документации к АРМ. Ошибка принимается Производителем продукта только после её подтверждения. Не является ошибкой невыполнение АРМ функций, указанных в документации к АРМ, если оно вызвано неправильной настройкой АРМ, осуществленной сотрудником Клиента, и/или некорректной работой сотрудника Клиента с АРМ, и/или неправильной настройкой общесистемного ПО АРМ, и/или неправильной настройкой или неисправностью технического обеспечения АРМ.

Таблица 3

Требования к содержанию и форме обращения

Канал связи	Требования к содержанию обращения
Телефон	Информация, позволяющая диагностировать область и причины обращения, предоставлена в соответствии с опросным листом Клиента (прил.6.10)
Электронная почта, факс	Информация предоставлена по форме бланка обращений клиента (прил.6.11)

3.1.3. Одинаковые по содержанию обращения Клиента, предоставленные по нескольким каналам связи, рассматриваются как одно обращение.

3.1.4. Все поступающие обращения регистрируются Поставщиком услуг в соответствии с типами (табл.2) и степенью важности (табл.4) и организуются в очередь. Приоритетность обработки обращений в очереди определяется степенью важности обращения.

Таблица 4

Степень важности обращений

Степень важности	Описание	Время ответа, раб. час
Критическая	Ситуация, приводящая к срыву финансирования или стабильно повторяющаяся ситуация, не позволяющая исполнению Клиентом своих функций с помощью АРМ. При этом не существует альтернативных способов (включая ручную обработку) продолжить работу.	1
Высокая	Стабильно повторяющаяся ситуация, затрудняющая исполнение Клиентом своих функций с помощью АРМ. При этом существуют альтернативные способы (включая ручную обработку) продолжить работу.	6
Средняя	Ситуация, затрудняющая выполнение функций АРМ, но не влияющая на их результат.	16
Низкая	Ситуация не приводит к сокращению функциональности АРМ.	24

3.1.5. Первоначально степень важности определяется на основе информации, предоставленной Клиентом при регистрации обращения. В ходе анализа обращения

степень важности (приоритет) может быть изменена Поставщиком услуг по согласованию с Организатором и должна быть доведена до Клиента. Если Клиента не устраивает приоритет, установленный Поставщиком услуг, Клиент вправе оспорить его путем обращения в АСФР либо, по выбору клиента, в структурное подразделение комитета финансов, курирующее Клиента.

3.1.6. Обращения, передаваемые по электронной почте или факсом оформляются отдельно (одно обращение на одном бланке) и передаются Поставщику услуг по мере возникновения необходимости решения вопросов в работе с АРМ.

3.1.6.1. По обращениям, оформление которых не соответствует требованиям (табл.3), Клиенту высылается уведомление о необходимости соблюдения требований к содержанию обращения.

3.1.8. Для обращений, являющихся запросами на консультацию (не являющихся ошибками) сроки предоставления первичной консультации по обращению (в зависимости от его приоритета) не должны превышать норм, указанных в табл.4. При этом, под первичной консультацией понимается предоставление рекомендаций, которые потенциально могут привести к решению вопроса в обращении, либо запрос дополнительной информации

3.1.9. Для дальнейшего взаимодействия с Поставщиком услуг Клиент использует номер обращения, указанный в уведомлении.

3.2. Порядок обработки обращений

3.2.1. Поставщик услуг выполняет анализ поступившего от Клиента обращения и информирует Клиента о результатах анализа. Информация до Клиента доводится по тому каналу связи, по которому поступило обращение клиента.

3.2.2. По результатам анализа обращения может быть изменен его приоритет и срок решения по нему по согласованию с Организатором. В этом случае Поставщик услуг немедленно сообщает Клиенту о новом сроке решения по обращению. Дальнейшие действия по обработке обращений в зависимости от результата анализа приведены в табл.5.

Таблица 5

Результат анализа обращения	Предоставляемая Клиенту информация
Повтор	Уведомление о повторе, в котором указан номер и первичного обращения
Ошибка, подтвержденная Поставщиком услуг	Уведомление о признании ошибки с указанием номера и приоритета в системе учета, с которым ошибка принята к исправлению
Ошибка, не подтвержденная Поставщиком услуг	Запрос на предоставление базы данных и/или иной дополнительной информации
Запрос на доработку	Уведомление о формировании заявки на доработку

3.2.3. При необходимости Поставщик услуг может запросить дополнительную информацию от Клиента, требующуюся для решения обращения (например, экранную копию, протоколы приема данных, протоколы загрузки данных, принимаемые файлы данных, лог – файлы работы АРМ и др.).

3.2.4. Если в течение трех рабочих дней с момента запроса дополнительной информации от Клиента не приходит ответ (дополнительная информация), либо указание срока ее представления, обращение считается потерявшим актуальность и закрывается. О закрытии неактуального обращения Поставщик услуг уведомляет Клиента письмом по электронной почте, либо факсом.

3.3. Решения по обращениям и их закрытие

3.3.1. Если в течение трех рабочих дней после предоставления рекомендаций по обращению типа «Консультация» от Клиента не получен ответ о результативности применения рекомендаций, обращение считается полностью обработанным и закрытым.

3.3.3. В случае решения Поставщика услуг о невозможности восстановить работу АРМ дистанционно, Клиент обеспечивает доставку неисправного АРМ на территорию Поставщика услуг.

3.3.4. В случае обоснованной невозможности доставки АРМ Поставщику услуг или в связи с технической необходимостью решения проблем АРМ на территории Клиента, Клиент сообщает в АСФР о необходимости выезда по установленной форме (табл.3).

3.3.5. По получении обращения Клиента о необходимости выезда на его территорию представителя Поставщика услуг, АСФР формирует заявку на выезд по форме, приведенной в прил.б.2, подписывает и передает заявку на выезд Поставщику услуг для исполнения.

3.4. Решение обращений критического приоритета

3.4.1. Если приоритет обращения признан «Критическим», то Поставщик услуг в течение часа после получения обращения предоставляет консультации по настройке АРМ, позволяющие Клиенту устранить критическую ситуацию.

3.4.2. Если обращение связано с критической ошибкой, которая не известна Поставщику услуг, то Поставщик услуг формирует и отправляет запрос Клиенту для получения дополнительной информации, копию запроса отправляет в АСФР.

3.4.4. Если критическая ошибка не может быть устранена в течение 4 часов, Поставщик услуг в срок не позднее одного часа с момента подтверждения критической ошибки формирует план-график по её исправлению, который согласуется с Организатором и доводится до Клиента.

4. Контроль и учет обращений Клиента и рекламаций

4.1. Учет заявок на выезды

Поставщиком услуг регистрируются и обрабатываются заявки на выезд на территорию Клиентов в электронном списке, который должен содержать реквизиты обращения.

№ п/п	№ заявки	дата-время подачи заявки	дата выезда предполагаемая	дата выезда фактическая	Организация	Адрес	Цель выезда
-------	----------	--------------------------	----------------------------	-------------------------	-------------	-------	-------------

4.2. Рекламации

4.2.1. Претензия Клиента к качеству работы АРМ или качеству его сопровождения должна содержать дату/номер, место, факт некачественной работы АРМ или Поставщика услуг, а также обоснованные требования к Поставщику услуг.

4.2.2. Клиент направляют рекламации почтой, копия – по факсу, электронная копия – на электронный адрес АСФР.

4.2.3. АСФР регистрирует и обрабатывает рекламации и передает их Поставщику услуг.

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

4.2.5. По результатам отчета Поставщика АСФР готовит решения КФ по принятию необходимых мер и санкций, предусмотренных в контракте с Поставщиком услуг.

5. Контактные данные Поставщика услуг

Контактная информация по Поставщикам услуг зависит от типа АРМ, от заключенных контрактов и может меняться в процессе организации сопровождения и обслуживания АРМ. Текущие контактные данные приведена в прил.6.11.4.

6. Приложения

6.1. Справка об организационно-технической готовности

Справка об организационно-технической готовности

(наименование Клиента)

« ____ » _____ 20__ г.

Требования к готовности Клиента	Готовность (да/нет)	
	Клиент	Поставщик
Организационные		
1. Наличие договора об обмене электронными документами, заключенного Клиентом ИС УБП с КФ.		
2. Наличие приказа о назначении Уполномоченных лица Клиента и Администраторов АРМ		
Технические (в соответствии с прил.6.11.6 Порядка СТО)		
3. Наличие необходимого аппаратно-программного обеспечения		
3.1. процессор		
3.2. объем оперативной памяти		
3.3. объем дискового пространства		
3.4. монитор		
3.5. операционная система		
4. Готовность к осуществлению связи (нужное подчеркнуть)		
4.1. В случае модемного соединения: исправный и подключенный к компьютеру и телефонной линии модем		
4.2. В случае соединения по выделенной линии связи или ином устройстве обеспечивающее соединение посредством протокола ТСР/IP: исправное и подключенное к компьютеру оборудование готовое к обмену данными		
4.3. Обмен информацией будет осуществляться на бумажных носителях с использованием технологии штрих-код без использования линий связи		
4.4. Обмен информацией будет осуществляться на съемных носителях без использования линий связи		

Представитель [Поставщика/ИСПОЛНИТЕЛЯ] подтверждает, что Клиент готов / не готов (ненужное зачеркнуть) к внедрению АРМ.

Примечание

Представитель Клиента

_____ / _____ /
 (подпись) (расшифровка подписи)
 М.П

Представитель
 [Наименование Поставщика услуг]

_____ / _____ /
 (подпись) (расшифровка подписи)

6.2. Заявка на выезд

Заявка № _____

[наименование Поставщика услуг]
от: комитета финансов Ленинградской области
[согласно Контракту № _____ от __.__.__.г.]

Просим обеспечить выезд Вашего представителя на территорию организации:

_____ (наименование Клиента)

План работ:

ФИО и телефон контактного лица Клиента:

Адрес:

Предполагаемая дата выезда: «__» _____ 20__ г.

Выполненные работы:

Представитель комитета финансов Ленинградской области

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /
(дата подачи) (подпись) (Ф.И.О.)

Представитель [Поставщика/ИСПОЛНИТЕЛЯ]

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /
(дата подачи) (подпись) (Ф.И.О.)

6.3. Ведомость обучения/аттестации пользователей и администраторов

Ведомость обучения/аттестации

(наименование Клиента)

« ____ » _____ 20__ г.

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Должность	Аттестация (только для администратора)	Подпись

Представитель Клиента

_____ / _____ /

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Представитель

[Наименование Поставщика услуг]

_____ / _____ /

(подпись)

(расшифровка подписи)

6.4. Акт выполнения работ по установке АРМ

АКТ № _____
 выполнение работ по заявке № _____ от «___» _____ 20__ г.

Настоящим подтверждается выполнение работ по установке АРМ в _____

(наименование Клиента)

В рамках работ по установке АРМ согласно Порядку сопровождения и технического обслуживания выполнены следующие работы:

Наименование работ	Подпись	
	представителя Клиента	представителя Поставщика
1. Установка клиентского АРМ		
Клиенту ИС УБП переданы:		
1.1. предназначенный для Клиента дистрибутив АРМ		
1.2. технологический ключ, необходимый для инсталляции дистрибутива АРМ		
1.3. дистрибутивы и документы, необходимые для обеспечения защищенного доступа к ресурсам ИС УБП		
1.4. пакет документации по АРМ в электронном виде		
2. Инструктаж пользователей		
3. Аттестация пользователей		
4. Проведены испытания работы АРМ. Заполнен Протокол испытаний		
5. Переданы в комитет финансов Ленинградской области запросы на сертификаты ключей ЭЦП (в случае формирования запросов Клиентом)		

Работы выполнены в надлежащие сроки и согласно Порядку сопровождения и технического обслуживания.

Настоящим, Представитель Клиента подтверждает отсутствие претензий в части качества выполненных работ.

Представитель Клиента _____ / _____ /
 (подпись) (расшифровка подписи)
 М.П.

Представитель _____ / _____ /
 [Наименование Поставщика услуг] (подпись) (расшифровка подписи)

6.5. Протокол испытаний

Протокол испытаний

Название проверяемой функции	Подпись	
	Клиента	Поставщика
<p><i>Доставка ЭД</i> _____ (указать тип документа)</p> <p><i>от КФ до «клиента»</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Импорт ЭД из АРМ <input type="checkbox"/> Подписание ЭД электронной цифровой подписью <input type="checkbox"/> Отправка ЭД «клиенту» <input type="checkbox"/> Получение ЭД «клиентом» <input type="checkbox"/> Получение квитка о доставке ЭД «клиенту» 		
<p><i>Доставка ЭД</i> _____ (указать тип документа)</p> <p><i>от клиента до КФ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ввод ЭД вручную в ИС УБП <input type="checkbox"/> Импорт ЭД из АРМ , с дискеты и т.д. <input type="checkbox"/> Подписание ЭД электронной цифровой подписью <input type="checkbox"/> Отправка ЭД в КФ <input type="checkbox"/> Получение ЭД в КФ <input type="checkbox"/> Получение «клиентом» квитка о доставке ЭД в КФ 		

Протокол испытаний подтверждаю:

Представитель Клиента

(подпись)
М.П.

/ _____ /
(расшифровка подписи)

Представитель

[Наименование Поставщика услуг]

(подпись)

/ _____ /
(расшифровка подписи)

6.6. Протоколы проверки технической готовности линий связи

В зависимости от способа подключения необходимо формировать один из указанных ниже протоколов

А. ПРОТОКОЛ ПРОВЕРКИ СОЕДИНЕНИЯ СЕРВЕРА ИС УБП И АРМ (соединение с ЛВС КФ по протоколу ТСР/ІР)

« ____ » _____ 200__ г. г. _____

Предмет протокола:

Данный документ свидетельствует заинтересованным лицам успешное прохождение испытания соединения между рабочей станцией инв.№ _____, имеющей ІР адрес _____, установленной в _____ с сервером, имеющим ІР адрес _____, установленным в комитете финансов Ленинградской области.

Испытание проводилось в соответствии с порядком проведения испытания, указанным ниже, и являющимся неотъемлемой частью данного протокола. При этом используются следующие номера телефонов: в КФ _____, у Клиента _____.

Результатом проведенного испытания было успешное соединение с помощью программы telnet.exe, что и подтверждается настоящим протоколом.

Условие действительности протокола:

Протокол теряет свою силу при изменении конфигурации в аппаратно-программном комплексе ЛВС, на рабочей станции рабочего места ИС УБП, изменении номера телефона. При внесении таких изменений составляется новый протокол такого же образца.

Представитель Клиента _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)
М.П.

Представитель
[Наименование Поставщика услуг] _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)

В. ПРОТОКОЛ ПРОВЕРКИ СОЕДИНЕНИЯ СЕРВЕРА ИС УБП И АРМ (ПРЯМОЕ МОДЕМНОЕ СОЕДИНЕНИЕ)

« ____ » _____ 200__ г. г. _____

Предмет протокола:

Данный документ свидетельствует заинтересованным лицам успешное прохождение испытания по прямому модемному соединению между рабочей станцией инв.№ _____, установленной в _____ с сервером, установленном в комитете финансов Ленинградской области по адресу Суворовский пр.дб7.

Испытание проводилось в соответствии с порядком проведения испытания, указанным ниже, и являющимся неотъемлемой частью данного протокола. При этом используются следующие номера телефонов комитета финансов _____, у Клиента _____.

Результатом проведенного испытания было успешное соединение с помощью программы NuregTerminal, что и подтверждается настоящим протоколом.

Представитель Клиента _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)
М.П.

Представитель
[Наименование Поставщика услуг] _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)

6.7. Описание проверки соединения Сервера ИС УБП и АРМ

6.7.1 Соединение с ЛВС КФ по протоколу TCP/IP

6.7.1.1. Условия испытания

Проверка подключения производится при установленном TCP/IP соединении, осуществлённом штатными средствами авторизации.

6.7.1.2. Описание действий для проверки соединения:

Для выполнения тестового соединения используется приложение *telnet.exe*, входящее в состав операционной системы MS Windows. Процедура проверки заключается в выполнении следующей последовательности действий:

1) Запуск *telnet.exe*.

В командной строке выполняется действие *<каталог запуска>telnet.exe*, где вместе значения *<каталог запуска>* определяется полный путь расположения модуля *telnet.exe* в операционной системе АРМ.

Признаком корректного запуска *telnet.exe* будет являться наличие текста (сообщения даются на языке версии ОС):

Добро пожаловать в программу-клиент Microsoft Telnet

Символ переключения режима 'CTRL+J'

Microsoft Telnet>

2) Соединение с принимающей стороной.

Для проверки соединения в появившейся консоли необходимо выполнить команду:

о ААА.ААА.ААА.ААА PPPP

где:

ААА.ААА.ААА.ААА – IP адрес сервера ИС УБП

PPPP - номер порта на сервере ИС УБП

6.7.1.3. Сведения о прохождении испытаний:

Успешное прохождение испытаний:

Результатом соединения с принимающей стороной будет являться сообщение:

>Для продолжения нажмите на любую клавишу...

В этом случае подписывается протокол об успешном прохождении испытаний

Когда результат считается неудачным.

Если такого сообщения нет, то появляется сообщение, заканчивающееся словами «Сбой подключения», например,

>Подключение к ААА.ААА.ААА.ААА... Не удалось открыть подключение к этому узлу на порт PPPP: сбой подключения».

В этом случае следует проверить правильность параметров запуска (IP-адрес сервера ИС УБП и номер порта).

Внимание! Протокол об успешном прохождении связи не может быть подписан до тех пор, пока не будет получено сообщение, свидетельствующее о наличии соединения.

6.7.2. Прямое модемное соединение

6.7.2.1. Условия испытания

Проверка подключения производится при разрешенном входящем подключении на сервере ИС УБП.

6.7.2.2. Описание действий для проверки соединения

Для выполнения тестового соединения используется приложение *HyperTerminal*, являющееся стандартным приложением операционной системы, рекомендованной для установки на рабочей станции клиента ИС УБП. Процедура проверки заключается в выполнении следующей последовательности действий:

1) Запуск приложения *HyperTerminal*.

Запускается *HyperTerminal* посредством меню *Пуск – Программы – Стандартные – Связь - HyperTerminal*.

Признаком корректного запуска *HyperTerminal* будет окно программы с приглашением создать новое соединение.

2) Соединение с принимающей стороной.

Необходимо дать имя новому соединению и в новом окне указать параметры набора номера – *Страна, Код региона, Номер телефона, Используемый модем.*

3) Передача файла объемом не менее 1 Мб средствами *HyperTerminal*, используя пункт меню *Transfer – Send File*.

6.7.2.3. Сведения о прохождении испытаний

Успешное прохождение испытаний:

Результатом успешного соединения с принимающей стороной будет отсутствие сообщений об ошибке при установлении соединения и передаче файла. Устойчивая связь должна поддерживаться в течение не менее 10 мин. Приемлемой скоростью передачи является скорость не менее 2 Кбайт/с.

Результат считается неудачным в следующих случаях:

- 1) любого сообщения об ошибке;
- 2) наличия прерываний связи;
- 3) скорости передачи менее 2 Кбайт.

Внимание! Протокол об успешном прохождении связи не может быть подписан до тех пор, пока не будет установлено успешное соединение.

6.8. Опросный лист Клиента

№ п/п	Поле в системе учета	Порядок заполнения
1	Дата, время	Дата, время приёма сообщения
2	вид АРМ /CL	вид АРМ /Номер клиента(при наличии)
3	Организация	Наименование
4	Приоритет	Степень важности обращения указывается в соответствии с таблицей степени важности
5	Титул	Функциональная область, к которой относится обращение
6	Описание	1. Четкое описание обращения, название документа, отчета или режима АРМ (Полный путь к документу, отчету, режиму, в котором возникает проблемная ситуация). 2. Перечисление действий, выполняемых Клиентом, которые повлекли за собой ошибку. 3. АРМ на котором возникает ошибка. 4. Контактное лицо с указанием должности, ФИО (полностью), телефон с кодом города (без 8), e-mail.

Примечания

Дополнительная информация, предоставляемая при обращении к Поставщику услуг

Ситуация	Предоставляемая информация
1. При обработке (создании, выгрузке, загрузке) любого документа, формировании отчетности возникает окно с ошибкой	Экранная копия сообщения об ошибке и, при наличии, логфайл, создающийся в момент появления ошибки.
2. При загрузке (выгрузке) автоматически/ручным вводе документа в АРМ	- файл с документом - протокол приема/выгрузки (при наличии)
3. При выявлении в сформированном в АРМ документе (отчете)	Документ с указанием ошибочных данных в нем (например, выделение цветом) и данные, соответствующие требованию Клиента.

6.9. Бланк обращения Клиента

Угловой штамп организации

Обращение в службу сопровождения

1. Реквизиты Клиента

Наименование организации

ФИО заявителя

Номер лицевого счета

Должность заявителя

Отдел

Телефон

Адрес электронной почты

Номер клиента (при наличии)

2. Данные по используемому программному обеспечению

Вид АРМ

Версия

3. Информация о проблеме

Вид проблемы (консультация / ошибка / доработка)

Степень важности проблемы

Срок, к которому необходимо решение проблемы

Краткое описание проблемы

Последовательность действий, приводящих к появлению проблемы

Готовность предоставить базу данных для анализа

Подробное описание проблемы:

Список приложенных документов:

6.10 Заявка на доработку ПО

ЗАЯВКА на доработку № _____ от _____ г.

1. Реквизиты Клиента

Наименование организации

ФИО заявителя

Должность заявителя

Отдел

Телефон

Адрес электронной почты

Номер клиента (при наличии)

Вид АРМ

Версия

2. Суть доработки

3. Краткое описание доработки

4. Причины, по которым необходимо выполнить доработку

5. Ответственный от Клиента

5.1. ФИО

5.2. Должность

5.3. Телефон

5.4. e-mail

6. Замещающий от Клиента

6.1. ФИО

6.2. Должность

6.3 Телефон

6.3 e-mail

7. Список приложений к заявке

6.11. Типы АРМ и их характеристики

6.11.1. Наименование и назначение АРМ

№ п/п	Наименование ИС	Наименование АРМ		Назначение АРМ
		Полное	Краткое	
1	АЦК Финансы, АЦК Планирование	АРМ получателя бюджетных средств	АРМ ПБС, УАРМ	Обмен документами с КФ
2	АЦК Финансы	АРМ АЦК Финансы	АРМ АЦК-Ф	Ввод, обработка, анализ, отчеты
3	АЦК Планирование	АРМ АЦК Планирование	АРМ АЦК-П	Ввод, обработка, анализ, отчеты
4	АЦК Консолидатор	АРМ Консолидатора бюджетной отчетности	АРМ Консолидатор	Прием, свод отчетности
5	СКИФ 3	АРМ подготовки отчетности СКИФ3	АРМ СКИФ	Прием, свод отчетности МФ РФ
6	Система автоматического ввода информации с бумажных носителей с применением двухмерного штрихового кода «АПС ViZone»	АРМ Аппаратно-программной системы Печать	АРМ АПС Печать	Формирование бумажными документов с использованием технологии штрих-кода
7		АРМ Аппаратно-программной системы Офис	АРМ АПС Офис	Считывание штрих-кода с бумажных документов

6.11.2. Использование ЭЦП и каналов связи для разных типов АРМ

№	АРМ	ЭЦП	Тип связи	Канал связи
1	ПБС	Для всех документов	off-line	Телефон, ЛВС, Интернет
2	АЦК-Ф	Ряд документов АЦК Финансы	on-line	ЛВС, выделенный канал 256 Кбит/с
3	АЦК-П	Нет	on-line	ЛВС, выделенный канал 256 Кбит/с
4	Консолидатор	Для всех документов	off-line	ЛВС, выделенный канал 256 Кбит/с
5	СКИФ	Нет	on-line	ЛВС
6	АПС Печать	Нет	штрих-код	бумажный носитель
7	АПС Офис	Нет	штрих-код	бумажный носитель

6.11.3. Взаимодействие Пользователей с Поставщиками услуг и разработчиками

№	АРМ	Пользователь	Разработчик	Поставщик услуг
1	ПБС	ПБС, ГРБС, КФМО	БФТ	БФТ, АСФР
2	АЦК-Ф	КФ, КФМО, ГРБС, ПБС	БФТ	БФТ, АСФР
3	АЦК-П	КФ, КФМО, ГРБС, ПБС	БФТ	БФТ, АСФР
4	Консолидатор	КФ, КФМО	БФТ	БФТ, АСФР
5	СКИФ	КФ, ГРБС	ФИНТЕХ	ФИНТЕХ, БФТ, АСФР
6	АПС Печать	ГРБС, ПБС	РИТ- СЕРВИС	РИТ- СЕРВИС, АСФР
7	АПС Офис	КФ, КФМО	РИТ- СЕРВИС	РИТ- СЕРВИС, АСФР

6.11.4. Контактная информация по Поставщикам услуг

№	Поставщик услуг	Телефон	Факс	e-mail	сайт
1	АСФР	274-25-77 274-24-82	274-56-58	asfr@lenoblfin.ru	www.lenoblfin.ru
2	БФТ Филиал СЗ	274-34-20		spb@bftcom.com	

3	ФИНТЕХ				
4	РИТ-СЕРВИС	703-14-66		support@ritservice.ru	

6.11.5. Функциональная взаимозаменяемость АРМ с использованием альтернативной технологии

№	АРМ	Альтернативная технология
1	ПБС	п.п.2,3
2	АЦК-Ф	нет
3	АЦК-П	нет
4	Консолидатор	п.5
5	СКИФ	нет
6	АПС Печать + АПС Офис	п.п.1,2

6.11.6. Требования, предъявляемые к организации рабочего места

№	Оборудование	Технические характеристики	АРМ
1	Системный блок, в составе		
1.1	процессор	Intel Pentium IV от 2,4G (или аналог)	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
		от Intel 486 DX2/66	АПС Офис, АПС Печать
1.2	объем оперативной памяти	512Mb и выше	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
		для MS DOS – от 8Mb; для MS Windows 95/98 – от 16Mb; для MS Windows NT, 2000 – от 32Mb	АПС Офис
		Windows 95/98 – от 16Mb; для MS Windows NT, 2000 – от 32Mb	АПС Печать
1.3	минимальный объем дискового пространства	от 40 Gb	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
		от 10Mb	АПС Офис
		от 1Mb	АПС Печать
1.4	дисковод	3.5”	ПБС, АЦК-Ф
1.5	Операционная система	MS Windows 2000/XP	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
		MS DOS либо MS Windows 95/98/NT/2000/XP	АПС Офис
		MS Windows 95/98/NT/2000/XP	АПС Печать
2	Модем	внешний или встроенный от 24 КБит/с	ПБС
3	Монитор	от 15”	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
		любой	АПС Офис, АПС Печать
4	Принтер	Лазерный, струйный	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
		любой струйный/лазерный принтер, драйвер которого поддерживает спулинг в формате EMF; любой матричный с разрешением не ниже 120 dpi в графическом режиме, драйвер которого поддерживает спулинг в формате EMF	АПС Печать
6	Сканер	Планшетный, от 300dpi	ПБС, АЦК-Ф
7	Факс		ПБС

	Подключение к локальной вычислительной сети	Правительства Ленинградской области, комитета финансов Ленинградской области	ПБС, АЦК-Ф, АЦК-П, Консолидатор, СКИФ
	телефон	городской номер	ПБС
	подключение к сети Интернет		ПБС, СКИФ

6.12. Методики проверки технической готовности Клиента

6.12.1. Проверка качества линий связи с Клиентом. В зависимости от используемого канала связи выполняются следующие проверки:

6.12.1.1 При модемном соединении.

Со стороны Клиента производится установка модемного соединения по номерам телефонов, указанных в протоколе, или иного соединения, описанного в протоколе, и производится передача произвольного файла объемом не менее 1 Мбайт между сервером КФ и средством соединения Клиента, через которое будет осуществляться сеанс связи в рабочем режиме. В случае выявления нестабильной работы линии связи между Поставщиком услуг и Клиентом, Поставщик услуг вправе запросить от Клиента протокол испытаний параметров коммутируемой линии (с указанием фактических значений), заверенный оператором связи, предоставляющим данную услугу. Актуальность проведенных испытаний должна составлять не более 30 календарных дней. Проверка соединения выполняется в соответствии с «Протоколом проверки соединения сервера ИС УБП и клиентского рабочего места (прямое модемное соединение)».

6.12.1.2. При соединении по выделенной линии связи_или ином устройстве обеспечивающим соединение посредством протокола ТСР/ІР.

Достаточным условием проверки соединения является возможность прохождения ТСР/ІР-пакетов с рабочей станции Клиента, с которой будет осуществляться соединение, до источника обработки запросов сервера доступа ФК. Проверка соединения выполняется в соответствии с «Протоколом проверки соединения сервера ИС УБП и клиентского рабочего места (соединение путем использования ТСР/ІР)».

6.12.1.3. При обмене на съемных носителях без использования линий связи. Проверка соединения не выполняется.

6.13. Методики установки АРМ

6.13.1. Методика установки АРМ ПБС

6.13.1.1. В срок не позднее 5 рабочих дней после получения от АСФР заявки на выезд (прил.6.2) сотрудник Поставщика услуг на выделенном рабочем месте в КФ генерирует дистрибутив АРМ. Одновременно с этим Администратор выкладывает в ресурс public на сервере rochta пакет всех необходимых электронных документов, используемых при проведении испытаний АРМ и передает Поставщику услуг дистрибутив действующей сборки СКЗИ «КриптоПро CSP» и другие определяемые КФ документы, необходимые для обеспечения защищенного доступа к ресурсам ИС УБП.

6.13.1.2. Порядок и правила работы с СКЗИ определяются в соответствии с требованиями эксплуатационной документации на передаваемые СКЗИ и нормативных правовых документов Российской Федерации, регулирующих вопросы распространения, предоставления услуг и технического обслуживания шифровальных (криптографических) средств.

6.13.1.3. Сотрудник Поставщика услуг согласовывает с Клиентом дату, время, адрес и прибывает на территорию Клиента и выполняет установку АРМ и сопутствующего ПО, включая необходимые для обеспечения защищенного доступа к ресурсам ИС УБП СКЗИ.

6.13.1.4. После установки АРМ Поставщиком услуг проводится обмен тестовыми данными между КФ и АРМ согласно Протоколу испытаний АРМ (прил.6.5).

6.13.1.5. Поставщик услуг проводит обучение Уполномоченных лиц/Администраторов Клиента порядку выполнения последними действий по формированию ключей ЭЦП.

6.13.1.6. Формирование ключей ЭЦП осуществляется в соответствии с методикой, приведенной в прил.6.1 к Правилам ЭДО. Инсталляция ПО выполняется Поставщиком услуг в соответствии с документацией к АРМ Руководство администратора.

6.13.1.7. После подтверждения технической готовности Клиента, сотрудник Поставщика услуг передает под роспись ответственному лицу, назначенному приказом руководителя Клиента, о чем делается соответствующая отметка в Акте (приложение 6.6):

- дистрибутив АРМ, предназначенный для Клиента;
- технологический ключ, необходимый для инсталляции дистрибутива АРМ;
- дистрибутивы необходимых для установки на АРМ СКЗИ, техническую документацию к ним, а также другие определяемые КФ документы, необходимые для обеспечения защищенного доступа к ресурсам ИС УБП;
- документацию к АРМ в электронном или бумажном виде.

6.13.1.8. В случае передачи формуляров (на КриптоПро CSP – ЖТЯИ.00005-01 30 01 или др.), Клиент обязан заполнить раздел 11 «Сведения о закреплении изделия при эксплуатации» соответствующего формуляра с подписью лица, ответственного за эксплуатацию соответствующего средства криптографической защиты информации.

6.13.1.9. Дистрибутив (дистрибутивы) СКЗИ, заполненный(ые) указанным образом формуляр (формуляры) к нему и другие документы, оформленные Клиентом ИС УБП по требованиям криптозащиты КФ и переданные Клиенту ИС УБП для обеспечения защищенного доступа к ресурсам ИС УБП должны быть возвращены Клиентом в КФ после выполнения работ по внедрению.