



путевойлист.рф

ДЕКЛАРАЦИЯ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Сервис электронных путевых листов «Путевойлист.РФ»



Декларация об уровне обслуживания

Настоящая Декларация определяет процедуру предоставления и обработки обращений Лицензиата на техническую поддержку, технические параметры предоставляемых услуг, в т. ч. показатели доступности сервиса «Путевойлист.РФ», а также сублицензионного программного обеспечения, используемого Лицензиатом в рамках сервиса «Путевойлист.РФ».

Настоящая декларация не определяет и не устанавливает уровень сервиса государственных информационных систем, в частности ГИС ЭПД, а также лицензированного ПО, необходимого для использования ЭЦП и криптошифрования, в частности: ПО КРИПТО ПРО CSP, КРИПТО АРМ. Уровень сервиса государственных информационных систем определяется нормативными актами РФ.

1. Общие положения

Лицензиар предоставляет техническую поддержку сервиса «Путевойлист.РФ» в соответствии с условиями Лицензионного соглашения и настоящей Декларации. Также настоящий документ определяет критерии оценки качества услуг, включая доступность системы «Путевойлист.РФ».

Настоящая Декларация не покрывает инциденты с доступом Лицензиата к сервису при отсутствии у последнего выхода в Интернет, а также отсутствии технической возможности у сотрудников ГАИ проверки QR-кода электронного путевого листа. Использование электронных путевых листов разрешено законодательством РФ независимо от того, есть ли такая техническая возможность у сотрудников ГАИ или нет.

Законодательством РФ могут устанавливаться изменения, ограничения и иные условия прямо или косвенно, влияющие на использование электронной перевозочной документации, а также доступность интернет-сервисов, включая ГИС ЭПД.

2. Термины и определения

Путевойлист.РФ – сервис, веб-приложение для ЭВМ, исключительное право на которую принадлежит Лицензиару.

Программные средства операторов ЭДО – программы, используемые Лицензиатом и Сублицензиатами в сервисе Путевойлист.РФ в соответствие с условиями Лицензионных соглашений.



ГИС ЭПД – государственная информационная система электронных перевозочных документов

Программы криптошифрования – программы КриптоПро CSP, КриптоАРМ ГОСТ.

3. Доступность сервисов и рабочее время

Время предоставления сервиса ПутевоЛист.РФ: 24 часа в сутки 365/366 дней в году, за исключением времени профилактических работ.

Время предоставления сервисов (программ) Операторов ЭДО: 24 часа в сутки 365/366 дней в году с учетом положений соглашений об уровне сервиса Операторов ЭДО, публикуемых на сайтах Операторов ЭДО, а также предоставляемых по запросу Лицензиаром в адрес Лицензиата.

Время работы ГИС ЭПД: 24 часа в сутки 365/366 дней в году с учетом уровня технической поддержки системы, регламентированного нормативными актами РФ и Регламента информационного взаимодействия с ИС ЭПД (утв. Министерством Транспорта РФ, ФГУП «ЗаштитаИнфоТранс»).

Рабочее время: **с 09:00 до 18:00 (МСК)**, кроме субботы, воскресенья и государственных праздников.

4. Взаимодействие Лицензиата и Лицензиара в процессе оказания технической поддержки

4.1 Каналы связи для приема и регистрации обращений

Обращения о проблеме могут быть направлены Лицензиатом Лицензиару следующими способами:

Канал связи	Контакт	Режим работы
E-mail	help@i-putevka.ru	Ежедневно, без ограничений по времени
Система заявок в сервисе	https://i-putevka.ru (раздел «Техподдержка» в Личном кабинете)	Ежедневно, без ограничений по времени
Единый телефон	+7 (495) 770-59-53, доб.1	Рабочие часы (9:00-18:00 МСК)
Telegram-канал «Путевойлист.РФ Техподдержка»	t.me/+mKLMWD1UMQAwMzly	Ежедневно без ограничений по времени (уведомления и информирование)



В случае предполагаемого изменения Лицензиаром каналов связи, указанных в пункте 4.1 настоящей Декларации, Лицензиат уведомляется не менее чем за **5 (пять) рабочих дней** до вступления изменений в силу, путем отправки уведомлений/сообщений по адресу электронной почты Лицензиата или через публикацию в телеграм-канале «Путевойлист.РФ | Техподдержка» (t.me/+mKLMWD1UMQAwMzIy).

4.2. Информация при обращении

Если обращение/запрос Лицензиата выполняется по каналам связи, указанным в пункте 4.1 настоящей Декларации, он должен сообщить Лицензиару следующую информацию:

- название компании Лицензиата, ИНН (для юридических лиц);
- ФИО и контактная информация обратившегося представителя Лицензиата;
- содержание обращения/запроса (описание возникших трудностей/инцидентов при работе Программы «Путевойлист.РФ», скриншоты ошибок, текст системных сообщений, действия, предшествовавшие возникновению проблемы, количество затронутых пользователей, техническая информация об используемых устройствах и браузерах, время появления инцидента и др.).

Электронная почта является предпочтительным и основным способом направления обращения.

5. Уровни сервиса

Все заявки Лицензиата распределяются по уровням обслуживания, которые различаются временем реакции и сроками решения задач.

Сервис, предоставляемый Лицензиаром, делится на уровни в соответствии с установленными значениями метрик:

Уровень критичности	Описание инцидента
Критический (не может быть предоставлено альтернативное рабочее решение)	- Недоступность Сервиса Путевойлист.РФ по причине полного отказа основной и резервной площадок Путевойлист.РФ в результате технической или эксплуатационной аварии; - Частичный или полный отказ информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в результате которого выведены из строя 100% серверов основной площадки Путевойлист.РФ Лицензиара; - Полный отказ системы электропитания или аккумуляторного питания; - Невозможность загрузки серверов и отклика Путевойлист.РФ в результате перезагрузки или аппаратного сбоя; - Невозможность создания или передачи электронных путевых листов в ГИС ЭПД.



Уровень критичности	Описание инцидента
Средний (может быть предоставлено альтернативное рабочее решение)	- Полный отказ основной площадки Путевойлист.РФ; - Отказ критических сервисов Путевойлист.РФ и служб при возможности удаленного решения проблемы; - Частичный или полный отказ сети, в результате которого выведены из строя 50% серверов основной площадки Путевойлист.РФ; - Частичный отказ системы электропитания или аккумуляторного питания; - Невозможность подписания электронных путевых листов квалифицированной электронной подписью; - Сбой интеграции с Оператором ЭДО.
Низкий (предоставление альтернативных рабочих решений не требуется)	- Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу Путевойлист.РФ в целом; - Сбои в формировании отчетов; - Ошибки в некритичных функциях интерфейса; - Консультационные вопросы общего характера.

В соответствии с классификацией, каждому виду инцидентов назначается время реакции, и время устранения.

Наименование уровня критичности	Время реакции (в рабочее время согласно п. 3 настоящей Декларации)	Время устранения (в рабочее время согласно п. 3 настоящей Декларации)
Критический	1 час	8 часов
Средний	2 часа	24 часа
Низкий	2 часа	7 дней

Время для устранения указано применительно к сервису Путевойлист.РФ и не покрывает инциденты, возникшие на стороне ГИС ЭПД. Сервис Путевойлист.РФ при инцидентах, возникших на стороне ГИС ЭПД и/или Операторов ЭДО информирует Лицензиата о проводимых мероприятиях по устранению (исправлению) инцидента, а также о возможности использования других операторов.

Время реакции и время устранения по обращениям, направленным в нерабочее время, отсчитывается не позднее, чем с начала рабочего времени первого рабочего дня, но Лицензиар оставляет за собой право определять более быстрое время реагирования в нерабочее время.

5. Перечень мероприятий, осуществляемых Лицензиаром



Лицензиар выполняет следующие мероприятия, связанные с обслуживанием и поддержкой Путевойлист.РФ:

- оказание консультаций Лицензиату по вопросам функционирования Путевойлист.РФ в объеме эксплуатационной документации на программные продукты Путевойлист.РФ;
- поддержание работоспособности и доступности основных сетевых служб Лицензиара на уровне, указанном в настоящей Декларации;
- проведение мониторинга компонентов Путевойлист.РФ, а также профилактических работ/плановых регламентных работ, направленных на поддержание работоспособности Путевойлист.РФ в целом.

Плановые регламентные работы/профилактические работы проводятся Лицензиаром преимущественно во внедневное время и в период с 00:00-06:00 часов в ночь воскресенья по московскому времени. О проведении данных Работ Лицензиар уведомляет Лицензиата не менее чем за 48 (сорок восемь) часов до их начала любым из указанных способов:

- рассылки информации по электронной почте на адреса Лицензиата;
- размещения уведомлений на сайте <https://i-putevka.ru>;
- публикации информации в закрытом Telegram-канале «Путевойлист.РФ | Техподдержка» (t.me/+mKLMWD1UMQAwMzIy).

Суммарная продолжительность указанных Работ не более 24 часов в месяц.

В случае проведения Плановых регламентных/профилактических работ Стороны соглашаются квалифицировать данные перерывы как предоставление доступа к Путевойлист.РФ в штатном режиме и не включать такие перерывы во время недоступности Путевойлист.РФ.

- осуществление резервного копирования ресурсов Путевойлист.РФ;
- установка обновлений Путевойлист.РФ.