



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 соответствии 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 Путевойлист.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 «ЗащитаИнфоТранс»).

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	<a href="mailto:help@i-putevka.ru">help@i-putevka.ru</a>	Ежедневно, без ограничений по времени
Система заявок в сервисе	<a href="https://i-putevka.ru">https://i-putevka.ru</a> (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»	<a href="https://t.me/+mKLMWD1UMQAwMzly">t.me/+mKLMWD1UMQAwMzly</a>	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/+mKLMWD1UMQAwMzly).

## 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
<b>Критический</b> (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
<b>Средний</b> (может быть предоставлено альтернативное рабочее решение)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Полный отказ основной площадки Путевойлист.РФ;</li> <li>- Отказ критических сервисов Путевойлист.РФ и служб при возможности удаленного решения проблемы;</li> <li>- Частичный или полный отказ сети, в результате которого выведены из строя 50% серверов основной площадки Путевойлист.РФ;</li> <li>- Частичный отказ системы электропитания или аккумуляторного питания;</li> <li>- Невозможность подписания электронных путевых листов квалифицированной электронной подписью;</li> <li>- Сбой интеграции с Оператором ЭДО.</li> </ul>
<b>Низкий</b> (предоставление альтернативных рабочих решений не требуется)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Программные и аппаратные неисправности, не влияющие на работу Путевойлист.РФ в целом;</li> <li>- Сбои в формировании отчетов;</li> <li>- Ошибки в некритичных функциях интерфейса;</li> <li>- Консультационные вопросы общего характера.</li> </ul>

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 внерабочее 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/+mKLMWD1UMQAwMzly).

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.