Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

[1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения 3](#_Toc127170142)

[2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения 3](#_Toc127170143)

[3. Совершенствование программного обеспечения 3](#_Toc127170144)

[4. Техническая поддержка программного обеспечения 4](#_Toc127170145)

[4.1. Контактная информация 4](#_Toc127170146)

[4.2. Порядок выполнения работ по технической поддержке программного обеспечения 5](#_Toc127170147)

[4.2.1.Классификация возможных сбоев (ошибок) 5](#_Toc127170148)

[4.2.2.Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев 6](#_Toc127170149)

[4.2.3 Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий 8](#_Toc127170150)

[4.3 Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий 9](#_Toc127170151)

[Приложение 1. Бланк запроса на оказание услуг технической поддержки 12](#_Toc127170152)

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации силами штатных сотрудников компании.

1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

* единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя;
* массовое исправление неисправностей в ходе плановых обновлений.

1. Совершенствование программного обеспечения

Программный продукт активно развивается: в нём появляются новые возможности и функции, оптимизируется нагрузка на систему ПК, обновляется интерфейс пользователя.

Любой пользователь может положительно повлиять на обновления, для этого необходимо отправить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу:

* help@цик-алекон.рф

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечении будут внесены соответствующие модернизации.

1. Техническая поддержка программного обеспечения
   1. Контактная информация

Для выполнения своих обязательств исполнитель выделяет следующего технического специалиста, именуемого в дальнейшем «Группа технической поддержки»

|  |  |
| --- | --- |
| **ФИО** | **Электронная почта** |
| Беклемишев Георгий Витальевич | suraevoleg@gmail.com |

Время обращения Заказчика к Группе технической поддержки для получения услуг технической поддержки Продукции:

С 9:00 по 18:00 (по МСК), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик в течении 1 дня с момента начала выполнения работ (оказания услуг) в письменной форме сообщает Исполнителю контактную информацию об уполномоченных специалистах Заказчика, которые будут осуществлять взаимодействие с Группой технической поддержки.

В случае изменения Заказчиком состава технической поддержки или Исполнителем состава уполномоченных специалистов, Стороны должны сообщить новую контактную информацию о специалистах в письменной форме в течении 1 (одного) рабочего дня.

* 1. Порядок выполнения работ по технической поддержке программного обеспечения
     1. Классификация возможных сбоев (ошибок)

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

* «Аварийный» - сбои, не позволяющие программе выполнять свои основные функции
* «Критичный» - сбои в работе отдельных модулей, которые не влияют на общую работоспособность программы
* «Некритичные» - ошибки, которые не влияют на работоспособность программы
  + 1. Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев

В случае возникновения сбоев в работе программного обеспечения устанавливается следующий порядок взаимодействия с Группой технической поддержки:

1. Установление предварительного контакта уполномоченного специалиста Заказчика с отделом технической поддержки, указанным в п. 4.1 «Контактная информация». Контакт устанавливается для проведения предварительного обслуживания возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнение статуса, возникшего сбоя, уточнение технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действий специалистов Заказчика и Группы технической поддержки Исполнителя по устранению возникшей ситуации. Каждому обращению присваивается порядковый номер сервисной заявки, дата и время обращения.

Присвоенный порядковый номер сервисной заявки, дата и время ее размещения сообщаются Группой сервисного обслуживания уполномоченному специалисту Заказчика по электронной почте

1. После установления предварительного контакта уполномоченный специалист Заказчика подготавливает и пересылает по электронной почте в Группу сервисного обслуживания Исполнителя следующую информацию:

* название организации, контактный e-mail адрес, контактные телефоны;
* дата и время обращения;
* описание системы;
* описание проблемы:
* описание сбоя и текущее описание состояния системы;
* дата появление сбоя и его периодичность;
* какие возможные действия вызвали возникновение сбоя.

Данная информация оформляется на бланке запроса на оказание технической поддержки (Приложение 1) с обязательным указанием информации о возможном способе (способах) оказания технической поддержки:

* удаленный способ – консультации по телефону, e-mail или другим доступным видам связи без выезда специалиста Группы сервисного обслуживания на место установки ПО;

1. Если бланк запроса не поступил в Группу сервисного обслуживания в течение 8 часов с момента первого обращения уполномоченного специалиста Заказчика, то данная сервисная заявка считается завершенной;
2. В течение не более 1 рабочего часа с момента поступления запроса специалисты Группы сервисного обслуживания должны связаться с администратором программно-аппаратных средств Заказчика и предоставить информацию о возможностях, вариантах и сроках ликвидации аварийной ситуации. Времена реакции и разрешения проблем для различных видов аварийных ситуаций приведены в Таблице 1;

**Таблица 1 – Времена реакции и разрешения проблем в зависимости от типа аварийной ситуации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид аварийной ситуации** | **Время реакции** | **Сроки устранения** |
| «Аварийный» | Не более 4 часов с момента обращения Заказчика | Не более 1 рабочего дня с момента принятия обращения Заказчика |
| «Критичный» | Не более 1 рабочего дня с момента обращения Заказчика | Не более 1 рабочего дня с момента принятия обращения Заказчика |
| «Не критичный» | Не более 3 рабочих дней с момента обращения Заказчика | По согласованию с Заказчиком |

1. При необходимости уполномоченный специалист Заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам Группы технической поддержки по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации. Запрос может быть оформлен по электронной почте;
2. Специалисты Группы технической поддержки и уполномоченный специалист Заказчика обязаны совместно предпринимать необходимые действия для решения проблемы, используя для общения телефон, электронную почту и любые другие способы связи;

4.2.3 Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий

Проведение запланированных ремонтов, обновлений и т.д., производиться на основании договора. График проведения мероприятий согласовывается в договоре.

Также, в случаях, когда в ходе выполнения мероприятий, описанных в п. 4.2.2 настоящего документа, выявлено, что в работе ПО возникли сбои со статусом «Некритичный», для восстановления функционирования ПО Сторонами совместно планируется удалённое подключение специалиста Группы технической поддержки к месту эксплуатации ПО. Планирование необходимых сервисных мероприятий и проведение запланированных ремонтов проводится по согласованию уполномоченного сотрудника Заказчика с Координатором группы сервисного обслуживания.

После принятия решения о проведении запланированного ремонта, в адрес Исполнителя Заказчик высылает электронной почтой оформленную на бланке запроса на оказание технической поддержки (Приложение 1) заявку с указанием необходимости проведения запланированного ремонта, в котором также указывается согласованное время подключение инженера Группы технической поддержки.

4.3 Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий

В рамках расширенного сервисного и гарантийного обслуживания специалисты Группы сервисного обслуживания оказывают технические консультации по следующим вопросам:

* Обучение работе с ПО;
* Возможность расширения функциональности ПО;
* Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

Порядок предоставления консультаций Группой сервисного обслуживания следующий:

* + 1. Уполномоченный специалист Заказчика должен связаться с одним из технических специалистов, указанных в п. 4.1 «Контактная информация». В ходе проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен предоставить специалистам Группы технической поддержки следующую информацию:
* название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
* описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Каждому обращению в Группу сервисного обслуживания присваивается порядковый номер, дата и время обращения. Уполномоченный специалист Заказчика должен сформировать и отправить по электронной почте запрос на предоставление консультации или технической информации с указанной ранее информацией, на email-адрес Группы технической поддержки, указанный в п. 4.1 «Контактная информация».

* + 1. В течение рабочего дня технический специалист Группы технической поддержки должен связаться с уполномоченным специалистом Заказчика (по электронной почте или телефону) и предоставить информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации, разрешения проблемы или проведения экспертизы.
    2. Если копия запроса не поступила в Группу технической поддержки в течение 8 часов с момента первого обращения администратора программно-аппаратных средств Заказчика, запрос считается завершенным.
    3. В случае необходимости уполномоченный специалист Заказчика предоставляет специалистам Группы технической поддержки по их запросу дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы или предоставления консультации;
    4. Специалист Группы технической поддержки предоставляет запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любыми другими способами связи.
    5. По окончании оказания консультационных услуг делается соответствующая отметка в журнале выполнения работ.

Времена реакции и предоставления консультаций для различных видов запросов приведены в Таблице 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид запроса** | **Время реакции** | **Время начала оказания услуг** |
| Разрешение технических проблем | 1 ч | 3 ч |
| Получение новых версий программного обеспечения, обновлений и изменений | 1 ч | 3 ч |
| Предоставление информации о функциональных возможностях ПО, текущем статусе лицензий и предоставления технической поддержки, возможности миграции и др | 1 ч | 3 ч |
| Экспертиза ПО | 1 ч | 3 ч |

Приложение 1. Бланк запроса на оказание услуг технической поддержки

