

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «OST Dairy», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Настоящее Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки.

При полном или частичном копировании или использовании материалов данного Руководства в любой форме обязательна ссылка на первоисточник со следующим упоминанием:

– разработчик Чусовитин Дмитрий

Официальный сайт: <http://trace-tech.ru/>

Оглавление

1.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3.	Информация о совершенствовании ПО.....	5
4.	Техническая поддержка программы	6
4.1.	Контактная информация	6
4.2.	Спецификация Услуг (Поддержка ПО).	6
4.3.	Порядок предоставления Услуг.....	6
5.	Информация о персонале работающего с ПО	8
6.	Контакты разработчика	9

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет в службу технической поддержки запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.
- Запрос направляется пользователем на электронную почту технической поддержки.
- Техническая поддержка принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.
- Техническая поддержка оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении, расширении функционала, оптимизации работы и обновления интерфейсов.

Совершенствование Программы, начинается с набора требований и постановку на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту технической поддержки: servicedesk@os-tech.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. Техническая поддержка программы

4.1. Контактная информация

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих сертифицированных специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Группа сервисного обслуживания»:

№	Ф.И.О.
1.	Кузнецов Александр
2.	Сергей Жустарев
3.	Дмитрий Булгаков
4.	Солянов Константин
5.	Леонов Артем
6.	Кузнецов Александр
7.	Сергей Жустарев
8.	Дмитрий Булгаков
9.	Солянов Константин
10.	Леонов Артем
11.	Кузнецов Александр
12.	Сергей Жустарев
13.	Дмитрий Булгаков
14.	Солянов Константин

Время обращения пользователей в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки: с 08:00 по 17:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

4.2. Спецификация Услуг (Поддержка ПО).

№	Наименование тарифа	Состав Услуг
1	Сервисная и консультационная поддержка функционирования Программы «8x5 – <u>Light</u> »	1. Обработка Инцидентов, сведения о которых поступили на эл. почту servicedesk@os-tech.ru; 2. Анализ Инцидентов и поиск Решения; 3. Разрешение Инцидентов, в случае невозможности разрешения Инцидента предложение Обходного решения; 4. Проведение постоянного анализа Инцидентов. 5. Консультации по работе Программы. 6. Обновление ПО, в соответствии с изменениями законодательства РФ или требованиями оператора ГИС МТ. 7. Проведение сессий обучения по отдельному запросу Заказчика и при необходимости – не более 2 раз в год общей продолжительностью не более 8 рабочих часов.
2	Дополнительные услуги по сопровождению ПО	1. Удаленные сервисные работы вне рабочего времени, в выходные и праздничные дни; 2. Выезд специалиста исполнителя на объект Заказчика
3	Разработка дополнительных модификаций Программы	1. Разработка измененных по требованию Заказчика версий Программы 2. Проведение сессий обучения по измененной модификации (отдельным модулям) Программы; 2. Обновление пользовательских инструкций в случае необходимости. 3. Консультации по работе измененного модуля (модификации) Программы.

4.3. Порядок предоставления Услуг

Услуги по п. 1 Спецификации оказываются ежедневно 5 (пять) рабочих дней в неделю, 8 часов в день в период с 08:00 ч. до 17:00 ч. в нижеуказанном порядке.

Для получения Услуг, Заказчик в лице Авторизованных Пользователей направляет Заявку на эл.почту Исполнителя servicedesk@os-tech.ru, а также по телефону 8-495-902-60-14, через мобильное приложение тикетной системы Naumen Service Desk (доступно в AppStore и Google

Play), а также с помощью Telegram-бота OS-Tech IT Support. При регистрации Заявки Заказчик обязан указать всю необходимую информацию для разрешения Инцидента. Время реакции на Заявку до начала оказания Услуг не более 2 (двух) рабочих часов, время восстановления – не более 32 (тридцати двух) рабочих часов.

Заявки, отправляемые в порядке, должны содержать:

- Данные отправителя/заявителя (ФИО, должность).
- Данные представителя Заказчика для согласования работ (ФИО, должность, контактные данные).
- Пошаговое описание действий, приведших к неисправности.
- Описание неисправности.
- Фото/видео фиксация неисправности.

Язык получения и обработки Заявок: русский.

2.2.6. Порядок обработки Заявок:

При поступлении Заявки сотрудники Исполнителя берут Заявку в работу и анализируют ее.

- Если в Заявке не хватает информации для решения запроса или информация непонятна, то Заявка возвращается для уточнения информации.
- В зависимости от сути Инцидента сотрудник поддержки:
 - либо производит действия для решения запроса,
 - либо дает рекомендации по устранению данной проблемы Авторизованным пользователям Заказчика,
 - либо перенаправляет Инцидент в отдел разработки и развития Исполнителя в случаях, когда требуется дополнительная модификация Программы и в иных случаях, требующих внесения изменений в Программу.

5. Информация о персонале работающего с ПО

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенную по адресу: <http://trace-tech.ru/solutions-and-services>.

6. Контакты разработчика

Чусовитин Дмитрий – разработчик

Официальный сайт <http://trace-tech.ru/>

e-mail: servicedesk@os-tech.ru