

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

«SITSERVER»

ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ:

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СИМПЛЕКС-АЙТИ»

ИНН 7702762933

На 11 листах

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «SITServer»	3
Разработка и внедрение	3
Сопровождение	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «SITServer»	5
Консультационные услуги, включая вопросы по обращениям	5
Стандартные услуги	5
Дополнительные услуги	6
Порядок регистрации и обработки обращений	8
Информация о персонале	10
Пользователи	10
Команда сопровождения	10
Команда внедрения и развития	10

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «SITServer»

Разработка и внедрение

Поддержание жизненного цикла сервиса «SITServer» осуществляется за счет развития и сопровождения программного обеспечения (далее – ПО).

Развитие ПО предполагает, в том числе предоставление со стороны Заказчика технических и функциональных требований к ПО, а со стороны Исполнителя выполнение работ по аналитике, разработке, тестированию и т.д. в зависимости от заключённых договоров и соглашений.

ПО развертывается и используется Заказчиком по модели SaaS, а также может быть установлено в инфраструктуре Заказчика.

Сопровождение

Сопровождение ПО со стороны исполнителя включает в себя: регистрацию и анализ обращений по возникающим функциональным или техническим ошибкам, консультации по функциям и вопросам эксплуатации, предоставление рекомендаций по оптимизации окружения в зависимости от уровня сервисного обслуживания.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе Заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей Заказчика и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации через электронную почту, телефонную связь или письменному запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной и пользовательской документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

Информация о технической поддержке

Техническая поддержка осуществляется правообладателем.

Время работы технической поддержки с 9-00 до 18-00 в рабочие дни.

Контактные данные технической поддержки: info@simplexit.ru +7 (916) 350-30-79

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «SITServer»

Ниже перечислены возможные варианты и составы предоставляемых услуг в рамках договора сопровождения. Состав и наличие определенных услуг может измениться в зависимости от согласованных условий договора.

Консультационные услуги, включая вопросы по обращениям:

- сбор дополнительных данных, необходимых для анализа несоответствий в работе ПО;
- локализация и выяснение причин возникновения Инцидентов.
- рекомендации по возможным способам компенсации функциональности ПО, затронутых инцидентом;
- оказание консультаций по вопросам архитектуры и устройства ПО (за исключением программного кода (исходного текста, объектного кода));
- прием обращений с предложениями о доработке - расширении функциональных возможностей ПО (доработка ПО в рамках Договора сопровождения Исполнителем не производится).

Стандартные услуги:

- устранение Инцидентов, возникших вследствие того, что ПО функционирует не в соответствии с документацией, включая выпуск:
 - оперативных обновлений ПО;
 - внесение изменений в документацию;
 - разработка скриптов корректировки данных ПО, затронутых Инцидентом;
 - внесение изменений в пользовательскую и эксплуатационную документацию;
- профилактические работы и техническое обслуживание ПО, включая:

- анализ лог-файлов, содержащих в том числе данных об ошибках и предупреждениях ПО;
- анализ состояния базы данных в части избыточности служебной системной информации;
- управление процессом оказания стандартных и консультационных услуг, предусмотренных договором сопровождения.

Дополнительные услуги

- оказание услуг специалистами Исполнителя на территории Заказчика в целях оказания услуг по техническому сопровождению ПО (выезд) не входящих в состав стандартных услуг (в случае развертывания ПО в инфраструктуре Заказчика);
- устранение Инцидентов, возникших вследствие причин, не связанных с некорректным (не соответствующим документации) функционированием ПО;
- инструктаж пользователей ПО;
- выполнение сервисных работ по эксплуатации ПО, в том числе:

- участие в настройке ПО на тестовых стендах Заказчика (в случае развертывания ПО в инфраструктуре Заказчика);
- поддержка тестового стенда на территории Заказчика (в случае развертывания ПО в инфраструктуре Заказчика);
- установка патча и участие в приемо-сдаточных испытаниях;
- участие в разработке и поддержании в актуальном состоянии регламентного обеспечения процессов сопровождения ПО;
- дополнение документации ПО по запросу Заказчика;
- предоставление оперативных обновлений;
- консультационные услуги и Стандартные услуги, оказываемые в расширенное время оказания услуг;
- консультационная поддержка при разборе конфликтных ситуаций с клиентами Заказчика, а также при решении спорных вопросов внутри организационной структуры Заказчика, связанных с использованием ПО, за исключением ситуаций, возникших по вине Исполнителя;
- консультационная поддержка при разборе внештатных ситуаций в качестве экспертов по функционированию ПО за исключением ситуаций, возникших по вине Исполнителя.

Порядок регистрации и обработки обращений

Исполнитель принимает обращения по электронной почте info@simplexit.ru

Стандартное время приема и регистрации обращений:
с 9-00 до 18-00 в рабочие дни.

Под обращением подразумевается, сообщения об обнаружении несоответствия, информацию о необходимой консультации и/или предложения о доработке ПО. Работа по обращению выполняется в следующем порядке:

- при обнаружении несоответствия Заказчик направляет Исполнителю по электронной почте обращение в свободной или согласованной в рамках договора форме. Форма заполняется максимально полно, при отсутствии у Заказчика информации по некоторым пунктам может быть принята Исполнителем;
- в целях повышения оперативности обработки обращения для дополнительных вопросов/уточнений Заказчика может быть использован телефон (или иные средства) для связи с Исполнителем.
- сроки оказания услуг начинаются в момент получения Исполнителем обращения. Если обращение было направлено вне стандартного времени оказания услуг, время начала его обработки совпадает с началом исчисления следующего стандартного времени оказания услуг.
- исполнитель осуществляет обработку обращения (регистрацию, проверку и анализ информации, предоставление обходного или промышленного решения, оказание консультации) в соответствии с приоритетом, указанным Заказчиком в соответствии с регламентным временем, согласованным в рамках договора сопровождения.
- по результатам работы (устранения Инцидента) Исполнитель передает Заказчику обходное решение или патч с оперативным обновлением ПО, устраняющим ошибку. В случае, если обходное решение предоставить

невозможно, то Исполнитель по согласованию с Заказчиком осуществляет только устранение ошибки или консультирование.

- в случае, если предполагаемое в обращении несоответствие не подтверждается, Исполнитель предоставляет Заказчику ссылку на положение документации по ПО, подтверждающее факт функционирования ПО согласно объявленному в документации, либо сообщает об отсутствии соответствующих документов, регламентирующих указанное функционирование. При этом Исполнитель предоставляет общие рекомендации по дальнейшей работе с ситуацией, указанной в обращении.

Информация о персонале

Пользователи

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

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства по функционированию ПО и при необходимости пройти курс обучения по работе с ПО.

Команда сопровождения

Состав команды сопровождения регламентируется согласованными в рамках договора сопровождения условиями. Ниже представлен рекомендуемый состав команды сопровождения со стороны Исполнителя:

- Руководитель группы.
- Ведущий инженер сопровождения.
- Инженер сопровождения.
- Java разработчик
- C/C++ разработчик
- PHP разработчик
- Ведущий инженер по тестированию
- Инженер по тестированию.

Команда внедрения и развития

Состав команды внедрения и развития регламентируется согласованными в рамках договора внедрения условиями, сроками и объемом работ. Ниже представлен рекомендуемый состав команды со стороны Исполнителя:

- Руководитель проекта.
- Ведущий Аналитик.

- Аналитик.
- Ведущий инженер сопровождения.
- Инженер по тестированию.

Фактический адрес размещения персонала, инфраструктуры разработки, разработчиков, службы поддержки

117342, г. Москва, ул. Бутлерова, дом № 17, комната 264