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

Оглавление

[1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. 3](#_Toc87876391)

[2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. 3](#_Toc87876392)

[3. Совершенствование программного обеспечения. 3](#_Toc87876393)

[4. Техническая поддержка программного обеспечения 3](#_Toc87876394)

[4.1. Контактная информация 3](#_Toc87876395)

[4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения. 4](#_Toc87876396)

[4.2.1. Классификация возможных инцидентов 4](#_Toc87876397)

[4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению инцидентов 5](#_Toc87876398)

[4.3. Предоставление консультаций и технической информации 6](#_Toc87876399)

# **Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.**

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

# **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.

# **Совершенствование программного обеспечения.**

Продукт регулярно развивается: расширяется функционал, обновляется интерфейс, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию продукта на электронную почту технической поддержки по адресу: support@interrao.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

# **Техническая поддержка программного обеспечения**

# **4.1. Контактная информация**

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем- Группа сопровождения АИС «Мобильный обходчик»:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Телефон** | **Электронная почта** |
| 1. | Гареева Л.Р. |  |  |
| 2. | Гормаш Д.Л. |  |  |
| 3. | Сырых А.В. |  |  |
| 4. | Прищепа М.А. |  |  |

Время обращения специалистов Заказчика в Группу сопровождения АИС «Мобильный обходчик» для получения услуг технической поддержки Продукции: с 07:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик в течение 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 сопровождения АИС «Мобильный обходчик».

В случае изменения Исполнителем или Заказчиком состава Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» или уполномоченных специалистов Заказчика, Стороны должны сообщить новую контактную информацию о специалистах в письменной форме в течение 1 дня.

# **4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.**

# **4.2.1. Классификация возможных инцидентов**

Инцидентам в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы: аварийный, критичный, некритичный.

Инцидент со статусом «Аварийный»:

* Отсутствие связи между клиентами и сервером;
* Переполнение базы данных;
* Отсутствие возможности работы в ПО АИС «Мобильный обходчик»;
* Другие ошибки не позволяющие проводить работы в ПО АИС «Мобильный обходчик».

Инцидент со статусом «Критичный»:

* Появление ошибок ПО, позволяющих работать с Системой АИС «Мобильный обходчик»;
* Программные несоответствия, имеющие важное значение в процессе работы Системы;
* Неработоспособность отдельных модулей при общей работоспособности ПО;
* Другие ошибки, позволяющие работать в Системе, за исключением некоторых модулей ПО.

Инцидент со статусом «Некритичный»:

* Несоответствия в ПО, которые не влияют на общую работоспособность Системы;
* Плановые изменения ПО, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;
* Пожелания пользователей Системы по её усовершенствованию и модернизации;
* Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

# **4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению инцидентов**

 В случае возникновения инцидентов при работе с программным обеспечением устанавливается следующий порядок взаимодействия с Группой сопровождения АИС «Мобильный обходчик»:

1. Установление предварительного контакта (при необходимости) уполномоченного специалиста Заказчика с одним из технических специалистов Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик», указанных в п.4.1. «Контактная информация». Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действия специалистов Заказчика и специалистов Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» Исполнителя по устранению возникшей ситуации.
2. После установления предварительного контакта уполномоченный специалист Заказчика оформляет запрос на оказание технической поддержки в системе Nauman Service Desk. В запросе указывается следующая информация:

-Группа поддержки;

-Услуга;

-Тип запроса;

-Приоритет;

-Инициатор;

-Контактный телефон;

-Организация;

-Сводка;

-Описание запроса

1. При необходимости уполномоченный специалист Заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации.
2. Специалисты Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» и уполномоченный специалист Заказчика обязаны совместно предпринимать необходимые действия для решения проблемы, используя для общения телефон, электронную почту и другие способы связи;
3. В случае возникновения аварийных ситуаций в выходные и праздничные дни уполномоченный специалист Заказчика должен обратиться к Координатору Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» или любому специалисту Исполнителя с помощью любого доступного вида связи, приведенного в п.4.1 «Контактная информация».

# **4.3. Предоставление консультаций и технической информации**

 В рамках технического сопровождения Системы специалисты Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» оказывают консультации по следующим вопросам:

- Обучение работе с Системой;

- Возможность расширения функциональности ПО;

- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

 Порядок предоставления консультаций Группой сопровождения АИС «Мобильный обходчик»:

1. Установление предварительного контакта (при необходимости) уполномоченного специалиста Заказчика с одним из технических специалистов Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик», указанных в п.4.1. «Контактная информация». Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действия специалистов Заказчика и специалистов Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» Исполнителя по устранению возникшей ситуации.
2. После установления предварительного контакта уполномоченный специалист Заказчика оформляет запрос на оказание технической поддержки в системе Nauman Service Desk. В запросе указывается следующая информация:

-Группа поддержки;

-Услуга;

-Тип запроса;

-Приоритет;

-Инициатор;

-Контактный телефон;

-Организация;

-Сводка;

-Описание запроса

1. При необходимости уполномоченный специалист Заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения возникшей ситуации.
2. Специалисты Группы сопровождения АИС «Мобильный обходчик» и уполномоченный специалист Заказчика обязаны совместно предпринимать необходимые действия для решения проблемы, используя для общения телефон, электронную почту и другие способы связи;