

ООО «Новые Технологии»

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

Программный комплекс управления
персональными компьютерами

2025 г.

Термины, сокращения и определения

Термин/сокращение	Определение
Исполнитель	ООО “Новые Технологии”
Заказчик	Покупатель программного продукта
ПО	Программное обеспечение
ПК	Персональный компьютер

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла продукта, производится за счет сопровождения, а также включает в себя модернизацию в рамках собственного плана доработок, а также по желанию клиентов, консультирование по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте, skype, telegram)

Перечень услуг для поддержки продукта:

- помощь в установке программного продукта, а также его обновлений;
- помощь в администрировании;
- помощь в настройке;
- помощь в локализации и устранении проблем в случае возникновения сложностей и/или некорректной установки;
- общие консультации с целью оказания помощи по выбору оптимального серверного программного обеспечения для осуществления более высокой производительности работы системы;
- помощь в эксплуатации и пояснение функционала модулей продукта;
- улучшение продукта;
- предоставление требуемой документации;

Техническая поддержка пользователей ПО

В рамках организации технической поддержки Исполнитель обеспечивает прием заявок пользователей в службу технической поддержки Исполнителя посредством телефонного звонка, отправки запроса на адрес электронной почты технической поддержки Исполнителя, с помощью интернет-мессенджера Telegram в согласованных Заказчиком группах. После чего заявка регистрируется Исполнителем и направляется на обработку. Адрес электронной почты для приема обращений предоставляется Исполнителем Заказчику в течение 5 рабочих дней с даты заключения государственного контракта.

При обработке заявок Исполнитель обеспечивает:

- ☐ регистрацию каждой заявки пользователя;
- ☐ присвоение регистрационного номера заявки с указанием контактных данных пользователя, организации и/или структурного подразделения заявителя описания содержания заявки и приложением дополнительных файлов.

Количество заявок в рамках оказания услуг по технической поддержке не ограничено. Регистрация и выполнение заявок, а также консультирование, Исполнителем осуществляется по рабочим дням в период с 8-00 до 17-30 (время Московское). Во внерабочее время, выходные и праздничные дни техническая поддержка осуществляется только при возникновении аварийной ситуации(инцидента) (заявка с приоритетом «Аварийный»).

Получение заявок и предоставление информации операторами службы технической поддержки должно производиться на русском языке.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

При возникновении неисправностей в программе, а также необходимости в её доработке/улучшении, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой), текст и номер ошибки (при наличии)

Запросы могут быть следующего вида:

- Проблема – сбой, ставший причиной остановки работы/утраты работоспособности;
- Инцидент – единичный сбой в системе у одного или нескольких пользователей со стороны заказчика;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие и проведение доработок (направляется пользователем на электронную почту разработчика) Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием. Разработчик в свою очередь может обращаться за уточнением информации по текущему запросу, если указанной в запросе информации будет недостаточно для работы с запросом. Заказчик в лице пользователя обязуется предоставить информацию, включая более подробное описание ошибки, технические характеристики своего персонального компьютера, дополнительные снимки экрана и прочие технические атрибуты системы и программного обеспечения.

Инциденты и проблемы, обнаруженные в процессе эксплуатации, могут быть исправлены следующими способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов;
- Единоновременная работа Разработчика по запросу со стороны пользователя.

В зависимости от уровня влияния возникшей ситуации на работу устанавливаются предельное время реакции и предельное время решения заявки согласно таблице

№ п/п	Приоритет	Влияние на работу Системы	Предельное время реакции	Предельное время исполнения заявок
	Аварийный	Отсутствует для всех пользователей одновременно возможность выполнения в функции по вводу данных в течение 15 минут	1 час	Не более 8 часов
	Высокий	Выявление несоответствия функционирования продукта Техническим требованиям: - затронут процесс работы функциональной подсистемы; - работоспособность не	3 часа	Не более 16 часов рабочего времени

№ п/п	Приоритет	Влияние на работу Системы	Предельное время реакции	Предельное время исполнения заявок
		затронута, но проблема требует решения; - затронуты один или более пользователей, которые не могут выполнять несколько требуемых от них задач/ обязанностей, тем не менее, основная часть пользователей проблемой не затронуты.		
	Обычный	Один пользователь затронут проблемой и не может выполнять одну из его задач или обязанностей.	До 4 часов	Не более 24 часа рабочего времени
	Запрос на обслуживание	Функциональность не затронута.	до 8 часов	По согласованию с Заказчиком

Время реакции – период времени, исчисляемый с момента направления или поступления Исполнителю заявки до времени фиксации факта приема заявки Исполнителем (регистрации Исполнителем).

Время исполнения заявок – период времени, исчисляемый с момента регистрации заявки до момента устранения причины инцидента, в результате которого поступила заявка, и восстановления работоспособности (выполнения заявки/консультации).

По согласованию с Заказчиком:

- ☐ приоритет или предельное время исполнения заявки может быть изменено;
- ☐ Исполнителем может быть использован временный (обходной) путь устранения инцидента, в следствие которого поступила заявка;
- ☐ определяется период плановой неработоспособности для проведения Исполнителем профилактических работ.

Проведение модернизации и совершенствование ПО

Программный продукт с течением времени совершенствуется: обновляется интерфейс, расширяется/ обновляется функционал, оптимизируется работа системы. Пользователь имеет возможность оказывать влияние на процесс совершенствования и развития путем предложения об усовершенствовании принимаются на электронную почту технической поддержки. Все предложения рассматриваются специалистами ООО “Новые Технологии” и, в случае признания их необходимости, могут быть добавлены со следующими обновлениями.

Информация о персонале

Разработка, техническое сопровождение программного продукта реализуется сотрудниками ООО “Новые Технологии”. Все сотрудники (тестировщики, разработчики, аналитики, консультанты) обладают необходимыми навыками и высоким уровнем знаний, навыков и компетенций необходимых для работы при решении поставленных задач.

Пользователям программного продукта необходимо иметь опыт работы с ПК на уровне пользователя, а также ознакомиться с руководством пользователя.