

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

платформы

**«Автоматизированная Система Управления Строительством»
(«АСУС»)**

версия 1.0 от 01.12.21

Оглавление

1. Общее описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла платформы.....	3
2. Регламент технической поддержки	3
2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки.....	3
2.2 Порядок передачи запросов в службу технической поддержки.....	3
2.3 Порядок обработки запросов в службу технической поддержки.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации платформы	4
4. Совершенствование платформы	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности платформы.....	5
6. Контактная информация	5
6.1 Информация о поставщике	5
6.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1. Общее описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла платформы

Поставка платформы АСУС заказчику осуществляется двумя способами:

1. В виде облачного решения.
2. В виде серверного решения. При этом все данные системы размещаются на серверах заказчика, а в комплекте с ПО поставляется инструкция для установки.

Поддержание жизненного цикла программного комплекса осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации в целях обеспечения бесперебойной работы, а также постоянного совершенствования платформы.

Указанные цели достигаются посредством проведения работ по проектированию, конструированию, сборке и тестированию версий системы.

2. Регламент технической поддержки

2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Базовая техническая поддержка предоставляется всем пользователям со стороны Заказчика на безвозмездной основе. В рамках базовой технической поддержки осуществляется следующее:

- помощь в настройке платформы;
- обучение пользователей эксплуатации платформы;
- обеспечение круглосуточного доступа к функциональности облачного решения платформы;
- исправление ошибок в системе;
- плановый выпуск новых версий информационной системы;
- разработка и выпуск обновлённых версий эксплуатационной документации по мере планового выпуска новых версий информационной системы.

Базовая техническая поддержка не включает в себя:

- доработка (модификация, модернизация) программы под специфичные требования отдельных заказчиков;
- поддержка инфраструктуры заказчика, осуществление резервного копирования, а также оказание иных услуг, связанных с обеспечением корректного функционирования инфраструктуры заказчика.

Работы и услуги, не соответствующие условиям базовой технической поддержки, могут быть выполнены на основании отдельных соглашений, в которых определяются содержание, объем, сроки и стоимость таких работ/услуг.

В случае, когда пользователь самостоятельно вмешивался или вносил изменения в информационную систему, а также нарушал требования эксплуатационной документации, работы по исправлению ошибок в программном обеспечении не осуществляются в рамках базовой технической поддержки.

2.2 Порядок передачи запросов в службу технической поддержки

Техническая поддержка пользователей оказывается по телефону, а также посредством электронной почты в рабочие дни с 10:00 до 19:00.

Техническая поддержка предоставляется на основе запросов от пользователей платформы со стороны заказчика, направленных по электронной почте на адрес системы учета таких заявок (указывается в договоре о предоставлении права использования

программы).

Пользователь предоставляет подробное описание инцидента, включая:

- название организации, имеющей право использования платформы;
- контактную информацию для ответа на обращение;
- суть вопроса, включающую:
 - краткое описание проблемы;
 - краткое описание ожидаемого поведения/представления модуля программы;
 - последовательность действий с момента запуска платформы до момента получения результатов, не соответствующих ожиданиям;
 - скриншот (при наличии).

2.3 Порядок обработки запросов в службу технической поддержки

Каждый запрос, отправленный в службу технической поддержки, обрабатывается инженером технической поддержки в следующем порядке:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок.
2. Определяется приоритете запроса и назначаются исполнители.
3. Инженер технической поддержки сообщает пользователю идентификатор запроса, присвоенный при регистрации.
4. Запрос обрабатывается исполнителями.
5. По итогу обработки запроса инженер технической поддержки предоставляет пользователю со стороны заказчика варианты решения инцидента.

Срок реагирования на запросы и выполнения работ в рамках технической поддержки зависит от сложности вопроса и определяется условиями соглашения.

После предоставления ответа и до момента получения подтверждения от заказчика о решении инцидента запрос считается завершенным. Запрос считается незавершенным и требует продолжения выполнения в случае получения от заказчика аргументированного несогласия с завершением запроса.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации платформы

В случае возникновения инцидентов, решение которых требует внесения изменений в систему «АСУС», специалисты отдела разработки поставщика вносят изменения в ПО и исправляют ошибки. Заказчик не имеет права на самостоятельное внесение изменений.

4. Совершенствование платформы

Совершенствование платформы «АСУС» осуществляется в следующих направлениях:

- актуализация функциональных возможностей платформы;
- повышение качества и надежности ПО;
- совершенствование платформы по запросу заказчика.

Совершенствование платформы в целях актуализации функциональных возможностей осуществляется посредством:

- добавления новых функциональных модулей в соответствии с планом развития ПО;
- доработки существующих функциональных модулей в соответствии с анализом

ПО и предложениями пользователей.

Совершенствование платформы в целях повышения качества ПО осуществляется посредством:

- своевременного совершенствования процесса разработки ПО, использования современных методик разработки;
- совершенствования процесса тестирования.

Совершенствование системы по запросу заказчика осуществляется посредством:

- приема заявок на внесение изменений и дополнений в программу;
- согласования возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- проведения работ по модернизации программы с сопутствующим изменением нормативной документации.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности платформы

Состав производственного персонала разработчика, вовлеченного в процессы сопровождения жизненного цикла программы, представлен в приведенной ниже таблице:

Должность	Функции	Кол-во
Руководитель отдела разработки	Руководство проектированием программного обеспечения, руководство интеграцией программных модулей и компонентов программного обеспечения, руководство проверкой работоспособности программного обеспечения, руководство разработкой программного кода	1
Разработчики	Разработка, отладка, проверка работоспособности ПО	3
Инженеры по тестированию	Оценка качества ПО, проверка соответствия ПО требованиям	1
Инженеры технической поддержки	Удаленная, техническая поддержка пользователей, помощь по настройке платформы, обучение пользователей	1

Пользователи на стороне заказчика должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Также для эффективной работы с программой пользователи системы должны изучить руководство по эксплуатации системы.

6. Контактная информация

6.1 Информация о поставщике

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Автоматизированные Системы Управления»

Юридический адрес: г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Гавань, ул. Кораблестроителей, д. 12, к. 2, литера А, помещ. 21-Н, офис 13

ИНН: 7801703336

ОГРН: 1217800132428

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

В случае возникновения трудностей при использовании платформы Вы можете обратиться в службу технической поддержки, связавшись со специалистами:

- по телефону 8-(812)-701-00-05;
- по e-mail: support@asu-s.ru.

Адрес отдела разработки: г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Гавань, ул. Кораблестроителей, д. 12, к. 2, литера А, помещ. 21-Н, офис 13

Адрес службы технической поддержки: г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Гавань, ул. Кораблестроителей, д. 12, к. 2, литера А, помещ. 21-Н, офис 13