

Comindware Управление закупками. Описание жизненного цикла

Версия документа: 1.0

Дата публикации: 11.10.2022

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Дата	Версия	Изменения
12.09.2022	1.0	Исходная версия.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Жизненный цикл ПО	4
1.1. Способы поставки ПО заказчику	4
1.2. Контроль версий ПО	4
1.3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО	4
1.3.1. Процессы поддержания жизненного цикла и совершенствования ПО	4
1.3.2. Процессы сопровождения ПО	4
1.3.3. Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	5
1.3.4. Способы устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	5
2. Типовой регламент технической поддержки	6
2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
2.1.1. Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки	6
2.1.2. Процессы обратной связи по анализу и устранению проблем ПО, выявленных в ходе его производства, тестирования и эксплуатации.....	6
2.2. Обработка заявок на техническую поддержку	6
2.2.1. Каналы доставки заявок на техническую поддержку.....	6
2.2.2. Требования к заявкам на техническую поддержку	6
2.2.3. Виды заявок на техническую поддержку	7
2.2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки... 7	
2.2.5. Закрытие заявок на техническую поддержку	8
3. Контактная информация производителя ПО.....	9

ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Comindware Business Application Platform (далее ПО), наряду с регламентом технической поддержки, устранения неисправностей и совершенствования ПО и контактной информацией производителя ПО.

1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО

1.1. Способы поставки ПО заказчику

ПО может быть поставлено заказчику двумя способами:

- 1) Серверное решение — заказчик покупает ПО и самостоятельно его устанавливает. При покупке вместе с ПО передаётся инструкция по установке ПО на серверах заказчика.
- 2) Облачное решение — ПО и его данные размещаются на серверах с использованием облачной инфраструктуры. При таком способе поставки развёртывание и обновление ПО осуществляет производитель.

1.2. Контроль версий ПО

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер: A.B.C.D, где A и B — номер стабильной версии, C и D — номер версии с обновлениями и исправлениями.

Например: 4.2.219.0 — стабильная версия 4.2 с обновлениями и исправлениями 219.0.

Выпуск стабильных версий производится при существенном накоплении новых полезных функций (обычно 1 раз в год). При этом не осуществляется автоматическое обновление версий ПО, установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет обновлениями ПО.

С выпуском новой версии ПО производитель сопровождает её следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ПО;
- обновлённая встроенная справка, руководства пользователя и администратора.

1.3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО

1.3.1. Процессы поддержания жизненного цикла и совершенствования ПО

- Приём заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО.
- Настройка ПО под запросы заказчика.
- Техническая поддержка пользователей ПО.
- Выявление и исправление ошибок в работе ПО.
- Проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам заказчика.
- Обновление ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных актов.
- Восстановление данных ПО.

1.3.2. Процессы сопровождения ПО

- Поддержка заказчика по вопросам работы ПО посредством базы знаний ПО и приёма обращений через портал поддержки, по электронной почте или телефону.
- Обновление ПО по мере выхода новых релизов.
- Уведомление пользователей о новых функциях ПО.
- Устранение ошибок в работе ПО.

1.3.3. Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации ПО

- Выявление проблем ПО, их анализ с точки зрения управления рисками, принятие решений о необходимости изменений.
- Управление конфигурацией ПО для обеспечения возможности изменений ПО и прослеживаемости этих изменений.
- Отслеживание использования и оценка состояния и необходимости модификации ПО.

1.3.4. Способы устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

- Обновление ПО.
- Настройка текущей версии ПО силами специалиста службы технической поддержки по запросу заказчика для.

2. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей осуществляются в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации ПО.

2.1.1. Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки

- Помощь в настройке и администрировании ПО.
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО.
- Объяснение функций ПО и помощь в эксплуатации ПО.
- Предоставление актуальной документации по настройке и эксплуатации ПО.
- Общие консультации по пользованию ПО.

2.1.2. Процессы обратной связи по анализу и устранению проблем ПО, выявленных в ходе его производства, тестирования и эксплуатации

- Для организации и документирования обратной связи по работе ПО и приёма заявок используется портал поддержки, предоставляемый производителем ПО.
- В ходе анализа заявки формулируются:
 - степень влияния проблемы или замечания на безопасность ПО;
 - необходимость модификации ПО для устранения выявленного недостатка;
 - необходимость обновления ПО, переданного в эксплуатацию.

2.2. Обработка заявок на техническую поддержку

2.2.1. Каналы доставки заявок на техническую поддержку

- Телефон: +7 (499) 113-3424, 8 (800) 707-1145
- Электронная почта: support@comindware.ru
- Форма подачи заявки: comindware.ru/company/contact-us
- Портал поддержки: support.comindware.ru
- База знаний: kb.comindware.ru

2.2.2. Требования к заявкам на техническую поддержку

- В одной заявке на техническую поддержку заказчику следует указывать одну проблему.
- Заявка оформляется на портале поддержки и должна содержать:
 - тему заявки;
 - наименование модуля ПО, по которому подаётся заявка;
 - Ф. И. О. автора и дату заявки;
 - описание проблемы в работе ПО, отклонения от спецификации на ПО или пожеланий;

- по возможности снимок экрана, демонстрирующий проблему (если имеется проблема);
- по возможности файлы журналов, содержащие данные на момент возникновения проблемы;
- параметры программно-аппаратной системы, в которой возникла проблема.

2.2.3. Виды заявок на техническую поддержку

- Наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя.
- Наличие проблемы – сбой, повлёкший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО.
- Заявка на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Заявка на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

2.2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

- Заявки рассматриваются с понедельника по пятницу, с 10:00 до 18:00 по Московскому времени.
- Ответы и поддержка в штатном режиме предоставляются в течение 1 рабочего дня с момента оформления заявки.
- Служба поддержки принимает и регистрирует все заявки от заказчика, связанные с функционированием ПО.
- Каждой заявке присваивается уникальный регистрационный номер на портале поддержки, назначаются исполнители и приоритет.
- Зарегистрированная заявка обрабатывается согласно установленной системе приоритетов.
- Максимальный приоритет получают заявки о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО и связанных с безопасностью, защищённостью и производительностью ПО.
- После получения заявки служба поддержки присваивает ей статус «В работе».
- При необходимости служба поддержки вносит в заявку дополнительные сведения.
- Служба поддержки оставляет за собой право обращаться к заказчику за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в заявке информации недостаточно для её обработки.
- На основании полученных данных проводится анализ проблемы, в ходе которого определяются:
 - причины возникновения проблемы;
 - влияние проблемы на безопасность ПО.
- Служба поддержки указывает и обосновывает в заявке необходимость или отсутствие необходимости внесения изменений в ПО.
- В случае выявления проблемы в работе ПО уведомляются заказчик и внутренние клиенты.
- Заказчику предоставляются возможные варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию заявки.

- Специалисты службы поддержки документируют на портале поддержки свои действия по обработке заявки, запрошенную дополнительную информацию, рекомендации и ответы заказчика.

2.2.5. *Закрытие заявок на техническую поддержку*

- После доставки ответа заказчику заявка считается обработанной и получает статус «Решение предоставлено».
- В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением обработки заявки, её обработка продолжается.
- Обработанная заявка получает статус «Закрота» после получения службой поддержки подтверждения от заказчика о решении проблемы, представленной в заявке.
- Закрытие заявки может инициировать заказчик, если она перестала быть актуальной.
- При устранении проблем с ПО определяется:
 - была ли проблема устранена;
 - изменились ли неблагоприятные тенденции после решения проблемы;
 - были ли решены соответствующие задачи по внесению изменений в ПО;
 - не появилось ли новых проблем после внесения изменений.

3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПО

Название компании: ООО «Колловэар»

Юридический адрес: 127411, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 157, стр. 5, этаж 02, помещение 5216, офис В

ОГРН: 1107746404864

ИНН / КПП: 7713707490 / 771301001

Электронная почта: contact@comindware.ru

Телефон: +7 (499) 113-3424, 8 (800) 707-1145