



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Розничная декларация»

Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО «Спектр-К» (далее Исполнителя) в процессе эксплуатации ПО «Розничная декларация», определяет участников этого процесса, их функции и ответственность. Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, использующих ПО «Розничная декларация» для выполнения своих должностных обязанностей;
- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию ПО «Розничная декларация»;
- специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку, администрирование и
- сопровождение ПО «Розничная декларация».

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы управления совместной работой ПО «Розничная декларация»

Поддержание жизненного цикла ПО «Розничная декларация» осуществляется за счет сопровождения системы. Сопровождение системы также включает проведение модернизаций программного кода системы по заявкам заказчика с целью исправления ошибок в системе в случае, если это установлено договором, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки ПО.

Сопровождение системы необходимо для обеспечения:

отсутствия простоев в работе предприятия Заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО);
обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

консультирования пользователей и администраторов системы по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте и другим каналам связи) или письменно по запросу Заказчика;

обеспечение Заказчика новыми версиями системы по мере их выхода ;

обеспечение Заказчика актуальными версиями эксплуатационной документации;

устранение ошибок в случае их выявления при работе с системой.

Перечень услуг по сопровождению

Компания ООО «Спектр-К» предоставляет следующий список услуг по сопровождению ПО «Розничная декларация»

Услуги

- Консультирование посредством e-mail, телефона сотрудника Заказчика в рабочее время в рабочие дни с 10 до 18 часов UTC +9:00 по вопросам функционирования системы. Ответ в течение 8 рабочих часов с момента получения запроса со стороны Заказчика.
- Помощь в настройке и администрировании ПО.



- Обработка кейсов и инцидентов, случившихся в результате действий пользователя, консультирование по их устранению при условии предоставления удаленного доступа Исполнителю.
- Предоставление обновлений ПО «Розничная декларация» (обновления — это релизы системы с устраненными дефектами системы, а также выпуск новых функциональных возможностей и новых модулей). Расчётный период выхода обновлений – ежеквартально в течение года

Организация сопровождения со стороны Заказчика

Ответственное за сопровождение системы лицо со стороны Заказчика имеет полномочия и решает следующие вопросы:

- контроль регистрации всех запросов сотрудников Заказчика по вопросам сопровождения системы;
- взаимодействие со специалистами Исполнителя по вопросам сопровождения системы;
- согласование отчетов и визирование Актов сдачи-приемки оказанных услуг.

Организация сопровождения со стороны Исполнителя

Консультант службы технической поддержки проводит первичную классификацию запросов и, при необходимости, их эскалацию.

Непосредственное консультирование Пользователей и исполнение запросов Заказчика осуществляют специалисты Исполнителя.

Информация о назначении ответственного консультанта службы технической поддержки, контактных данных и последующих изменениях сообщается Заказчику в письменном виде посредством электронной почты.

Обеспечение процесса сопровождения

Для обеспечения надлежащего качества процесса сопровождения системы специалисты Исполнителя должны обладать необходимой полнотой информации о ситуации, приведшей к проблеме. В случае если специалисты Заказчика не могут предоставить необходимую информацию, специалисты Исполнителя могут запросить у Заказчика предоставление полномочий на просмотр, изменение и удаление данных в ПО «Розничная декларация». Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика, ответственных за администрирование системы. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения на усмотрение Заказчика. Для надлежащего уровня обеспечения процесса сопровождения системы Исполнитель привлекает к работе компетентных специалистов и обеспечивает необходимый уровень коммуникации специалистов с ответственным за сопровождение системы лицом со стороны Заказчика

Совершенствование системы

Система регулярно развивается и дорабатывается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется производительность, обновляется интерфейс.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить обращение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу vcspektr@gmail.com

Обращение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности, реализация будет запланирована, и в систему могут быть внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка

Техническая поддержка включает в себя регулярные Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния ПО «Розничная декларация» (в пределах ответственности).



Порядок предоставления услуг

Регистрация и назначение запросов

При возникновении проблемы по работе с системой или при необходимости получения информации Пользователь в первую очередь обращается к ответственному за эксплуатацию системы лицу Заказчика. По возможности ответственное лицо самостоятельно отвечает на вопросы Пользователя и устраняет возникшую проблему.

Вопросы Пользователей, ответы на которые содержатся в руководствах пользователя и методических инструкциях, должны рассматриваться ответственным за сопровождение системы лицом со стороны Заказчика самостоятельно.

Консультации пользователям могут быть оказаны Исполнителем устно по телефону или письменно по электронной почте или online-мессенджеру.

В случае невозможности самостоятельно разрешить проблему, ответственное лицо Заказчика обращается к специалисту технической поддержки Исполнителя и оформляет письменную заявку на предоставление Услуги (именуемую далее «Запрос»), связанную с обслуживанием систем, доработкой программного обеспечения, с устранением ошибок или решением других проблем, мешающих нормальному функционированию. В случае необходимости Исполнитель имеет право запросить дополнительную информацию по запросу, изменить его сложность и, соответственно, срок ответа. В случае потери актуальности или нечетко сформулированного Запроса Исполнитель может отклонить Запрос. Специалист технической поддержки Исполнителя регистрирует Запрос и передает его на исполнение специалисту Исполнителя.

У ответственного лица Заказчика есть возможность запрашивать данные о:

- статусе Запроса;
- приоритете и плановом сроке выполнения Запроса.

Запросы Заказчика обрабатываются по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Консультант работает с другим Запросом, то Запрос ставится «в очередь».

Порядок обработки

Запросов определяется их приоритетом.

В случае очень сложных Запросов, требующих глубокой проработки и больших трудозатрат специалистов, Исполнитель самостоятельно разделяет Запрос на этапы, определяет порядок и сроки исполнения каждой части Запроса и Запроса целиком.

Время предоставления услуг

Услуги предоставляются Заказчику с 10:00 до 18:00 часов UTC +9:00 в рабочие дни, которые устанавливаются Трудовым Кодексом Российской Федерации и соответствующими Постановлениями Правительства РФ на текущий календарный год.

Исполнитель предоставляет Услуги на основе утвержденного Регламента, Соглашения об уровне сервиса и графиков работ по модернизации функциональных блоков, согласованных с Заказчиком.

Если работы, проводимые Исполнителем по запросу Заказчика, приводят или могут привести к ухудшению качества предоставления Услуги или к остановке предоставления Услуги, Исполнитель обязан приостановить работы и немедленно уведомить Заказчика о возникшей проблеме.

Все изменения, вносимые Исполнителем в системы, которые могут повлиять на функциональность и работоспособность системы, в обязательном порядке согласовываются с ответственным специалистом Заказчика.

Оказание услуг по доработке системы

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности ПО «Розничная декларация», представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания индивидуально согласовываются между Исполнителем и Заказчиком.



Персонал, необходимый для обеспечения поддержки

Создание и развитие ПО «Розничная декларация» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Спектр-К».

Для обеспечения надлежащей поддержки системы в команде Исполнителя присутствуют следующие специалисты:

разработчики с опытом работы с системе 1С:Предприятие, со знанием языка программирования 1С и опытом работы с СУБД MS SQL и PostgreSQL;

системные администраторы с опытом работы, со знанием средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

консультанты технической поддержки с опытом работы в системе.

Коллектив разработчиков обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО «Розничная декларация», и для решения прикладных задач. Разработана и поддерживается в актуальном состоянии вся необходимая документация по сопровождению и развитию системы и работе пользователей с системой.

Для работы с системой пользователь должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- иметь опыт работы в среде 1С:Предприятие;
- знать свои должностные обязанности;
- изучить руководство пользователя системы.

Контактная информация

телефон: 8-3022-217-633

email: vcspektr@gmail.com