

ПО «ЕДС-регион»

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненных циклов программного
обеспечения «ЕДС-регион»**

Оглавление:

1. Введение.....	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	4
3. Типовой регламент технической поддержки.....	5
а. Условия предоставления услуг технической поддержки.....	5
б. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	5
в. Выполнение запросов на техническую поддержку.....	5
г. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки..	5
д. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	6
4. Контактная информация производителя программного продукта	7
а. Контактная информация службы Технической поддержки.....	7

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ЕДС-регион», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Поставка продукта заказчику осуществляется посредством заполнения на серверах разработчика баз данных по региону заказчика, настройки регламентов обработки заявок и предоставления учетных записей к облачному сервису.

Для контроля версий обновления отдельных компонентов продукта в отношении их релизов принят следующий порядок обозначений: «Номер сборки» и «Дата сборки», где:

Номер сборки – номер ревизии в репозитории продукта

Дата сборки – дата релиза продукта

Пример обозначения компонента продукта с учетом номера сборки и даты: версия 1.2.13 от 28.06.2018

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

Выпуск новой версии компонента программного продукта «ЕДС-регион» происходит в случаях, когда в компонент продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии. Так же выпуск новой версии компонента программного продукта «ЕДС-регион» происходит в случаях, когда в продукт вносятся не существенные изменения по отношению к предыдущей версии. Номер новой версии релиза автоматически берется из номера ревизии в репозитории продукта. Выпуск новой сборки осуществляется при любом изменении компонента, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений функций компонента.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает её следующими документами:

Обновленной документацией по изменившимся компонентам продукта.

Сведения о совместимости с предыдущими версиями.

Обновленное Руководство пользователя / администратора, описывающее порядок действий при работе с новой версией продукта.

3. Типовой регламент технической поддержки

а.) Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки в приоритетном режиме предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки (как правило год) с момента покупки. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретенной Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

Услуги поддержки в не приоритетном режиме оказываются всем пользователям, но по остаточному принципу. Только при отсутствии приоритетных запросов.

б.) Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам по адресу электронной почты. Не оказывается поддержка в голосовом и любых других режимах, если только это не оговорено отдельно в договоре.

в.) Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование своей Учетной записи (e-mail, ФИО, телефон);
- описание проблемы;
- Лог файл ошибки (при его наличии);
- Скриншот (при его наличии);

г.) Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

д.) Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. Контактная информация производителя программного продукта

а.) ООО "КДМС"

ООО «КДМС».

Юр. адрес: 140070, Московская область, Люберецкий район, пос. Томилино, ул. Гаршина д.14

ОГРН: 1065027025843

ИНН: 5027117196

E-mail: info@eds-region.ru

б.) Контактная информация службы Технической поддержки

E-mail: support@eds-region.ru