

Программный продукт «Логика СЭД. СПО»

Описание подходов

к управлению жизненным циклом продукта

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

СОДЕРЖАНИЕ

<u>ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОДУКТА.</u>	4
РЕЛИЗЫ И ПАТЧИ.	4
ПРАВИЛА ПО ВВОДУ И ВЫВОДУ ВЕРСИЙ ПРОДУКТА В/ИЗ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	5
СТАБИЛИЗАЦИЯ РЕЛИЗА	6
<u>СТАНДАРТНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТА</u>	7
<u>КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ДАННЫЕ О ПРОИЗВОДИТЕЛЕ ПРОДУКТА</u>	11

Жизненный цикл продукта.

Релизы и патчи.

Выпуск продукта осуществляется посредством создания и передачи заказчикам релизов и патчей. Для упорядочивания процесса выпуска продукта в отношении релизов и патчей принят следующий порядок обозначения:

«Название продукта» v«РМАЖ».«РМИН» [р«ПН»] , где

РМАЖ – номер мажорной версии релиза

РМИН – номер минорной версии релиза

ПН – номер патча

Пример обозначения продукта с учетом номеров версий и патчей:

Логика СЭД.СПО v1.2 p2

В отношении подхода к выпуску релизов и патчей применяются следующие правила (одно из перечисленных):

- Выпуск новой мажорной версии релиза осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках релиза функциональность или используемые технологии существенно изменились с момента предыдущей версии (высокая степень воздействия на функциональность). Для новой мажорной версии релиза ее номер увеличивается на 1 относительно предыдущего.
- Выпуск новой минорной версии релиза осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках релиза функциональность или используемые технологии несущественно изменились с момента предыдущей версии (средняя степень воздействия на функциональность). Для новой минорной версии релиза ее номер увеличивается на 1 относительно предыдущего.
- Выпуск нового патча осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках патча функциональность или используемые технологии не изменились или минимально изменились с момента предыдущей версии (низкая или нулевая степень воздействия на функциональность). Для нового патча его номер увеличивается на 1 относительно предыдущего.

В ходе доставки новой версии Заказчикам производитель сопровождает версию, как минимум, двумя документами:

- Релиз-ноутс – документ, содержащий сведения об изменениях и исправлениях в продукте, приносимых версией
- Инструкция по установке – руководство, описывающее порядок действий для корректной установки версии.

Правила по вводу и выводу версий продукта в/из техническую поддержку

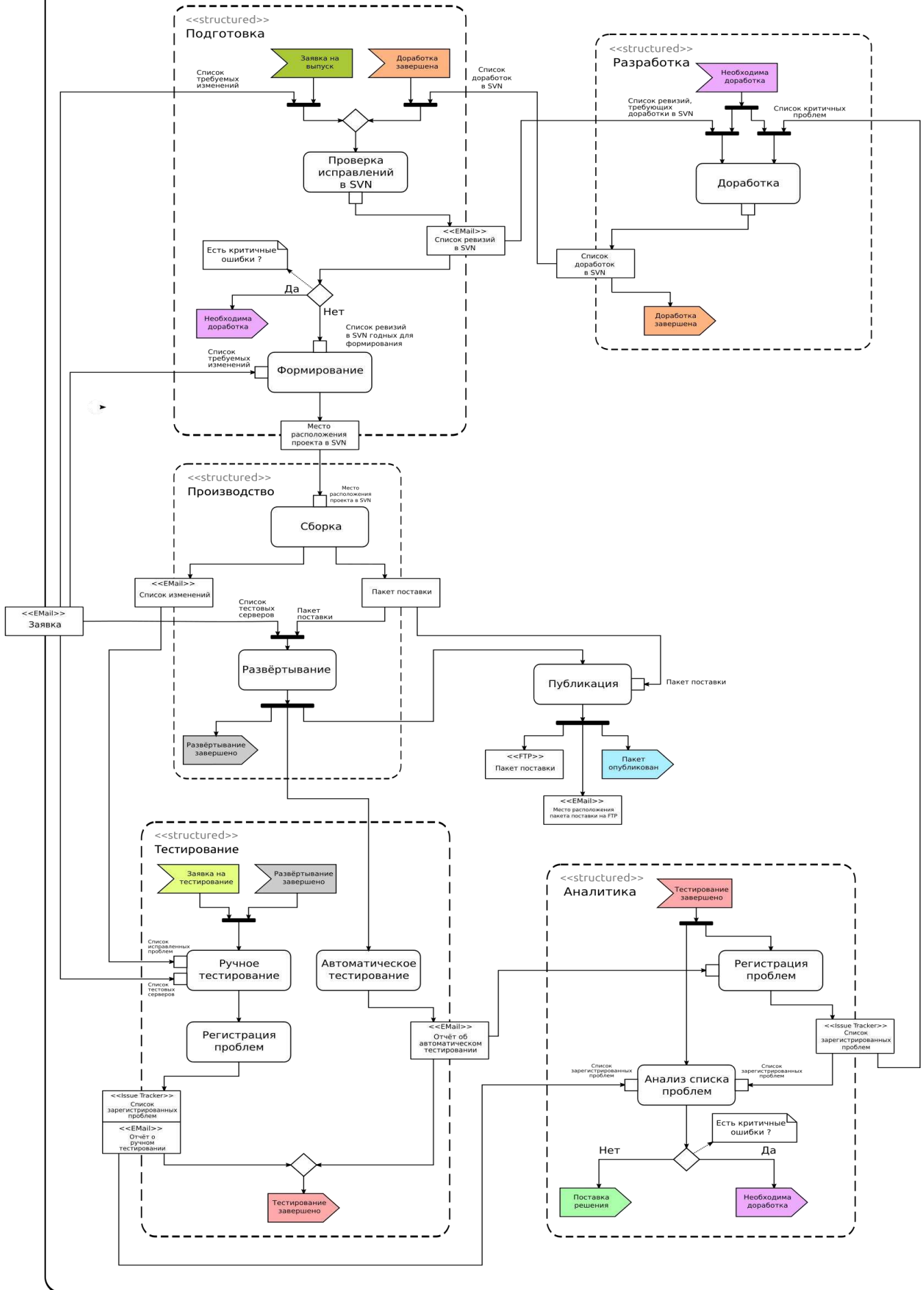
Для ввода версии продукта в техническую поддержку и вывода из технической поддержки применяются следующие правила:

- Версия продукта, включая релизы и патчи получает техническую поддержку после официального донесения до Заказчиков информации по ее выпуску.
- В случае обращения заказчика в техподдержку с проблемой, решенной в версии продукта более поздней, чем установленная у заказчика, производитель имеет право в качестве рекомендации по решению проблемы предложить обновление до соответствующей версии продукта.
- Вывод версии продукта из технической поддержки может осуществляться не ранее, чем через 6 месяцев после соответствующего уведомления Заказчикам.
- Допускается вывод из технической поддержки только самой старшей (с наименьшим номером) версии в своей группе, введенной в техническую поддержку. Примеры:
 - При наличии введенных в техническую поддержку релизов 1.x, 2.x,3.x допускается вывод релиза 2.x не ранее, чем будет выведена из технической поддержки релиз 1.x.
 - При наличии введенных в техническую поддержку релизов 1.2, 1.3, 1.4 допускается вывод релиза 1.3 не ранее, чем будет выведена из технической поддержки релиз 1.2.
 - При наличии введенных в техническую поддержку патчей 1.2 p1, 1.2 p2 ,1.2 p3 допускается вывод патча 1.2 p2 не ранее, чем будет выведен из технической поддержки патч 1.2 p1.

При выводе из технической поддержки мажорной версии релиза выводятся из технической поддержки также все минорные версии, относящиеся к данной мажорной версии

При выводе из технической поддержки минорной версии релиза выводятся из технической поддержки также все патчи, относящиеся к данной минорной версии

Стабилизация релиза



Стандартный регламент технической поддержки продукта

1. Используемые термины

- 1.1. **Техническая поддержка ПО** – проводимые Исполнителем мероприятия по устранению ошибок в ПО, развитию функциональности.
- 1.2. **Сервисный центр** – подразделение Исполнителя, осуществляющее техническую поддержку.
- 1.3. **Запрос Заказчика (далее – Запрос)** – запрос сотрудника Заказчика в Сервисный центр Исполнителя.
- 1.4. **Подача Запроса** – операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю.
- 1.5. **Система регистрации инцидентов** – автоматизированная система управления обращениями Заказчика, которая предназначена для автоматизации основных процессов обработки обращений, замечаний и пожеланий к системе.
- 1.6. **Заявка, или Зарегистрированный запрос** – обращение Заказчика, зафиксированное в Системе регистрации инцидентов Исполнителя, имеющее номер и дату обращения.
- 1.7. **Инцидент, или Проблема** – невозможность получить правильный результат работы ПО, вследствие ошибки, сбоя программного или аппаратного обеспечения или некорректных действий пользователя.
- 1.8. **Ошибка** – систематическое невыполнение или некорректное выполнение функций программы, которое отвечает следующим критериям
- 1.9. **Обработка запроса** – процесс, выполняемый Исполнителем с момента получения запроса на поддержку от Заказчика до назначения ответственного за выполнение запроса инженера.
- 1.10. **Открытый Запрос** – Запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса.
- 1.11. **Ответ на Запрос (далее – Ответ)** – действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы.
- 1.12. **Доставка Ответа** – операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику.
- 1.13. **Завершенный запрос** – Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел доставку ответа, но Заказчик не доставил подтверждение выполнения.
- 1.14. **Закрытый Запрос** – Запрос, выполнение которого подтверждено Заказчиком. Никакие действия с закрытым запросом не выполняются.
- 1.15. **Удаленный доступ** – постоянный или ограниченный Заказчиком доступ специалистов Исполнителя к системе Заказчика через Интернет.

2. Общее описание

Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки, включают в себя:

- Прием и регистрация обращений Заказчика, связанных с функционированием ПО, в системе регистрации инцидентов;
- Квалификация и анализ запросов, поступивших в систему регистрации инцидентов;
- Консультации по вопросам функционирования ПО в соответствии с технической и пользовательской документацией в случае, если требуемая информация не содержится в технической документации к ПО;
- Предоставление очередных обновлений ПО, содержащих исправления причин инцидентов, зарегистрированных в системе регистрации инцидентов и квалифицированных как «ошибка», а также новую/улучшенную функциональность;
- для критических случаев – предоставление внеочередных обновлений ПО содержащих исправления прочих инцидентов, зарегистрированных в системе регистрации инцидентов и квалифицированных как «ошибка»;

- Информирование Заказчика о планах поставки очередных обновлений ПО в течение срока действия настоящего Договора.

3. Условия исполнения обязательств по сопровождению

В течение срока действия Договора технической поддержки Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуги по сопровождению ПО (далее – Услуга) в соответствии с настоящим Регламентом и положениями Договора.

Запрос, означает документированное обращение Заказчика за Услугой к Исполнителю по каналам, указанным в Договоре на сопровождение. Обращение считается новым, если обращение не связано с предыдущими обращениями Заказчика, либо относится к уже принятым Заказчиком услугам Исполнителя.

Запросы на поддержку принимаются в том случае, если они поданы лицами, указанными в Договоре на сопровождение, в списке уполномоченных представителей Заказчика.

При изменении списка уполномоченных представителей Заказчика, Заказчик информирует Исполнителя о внесении изменений.

4. Порядок оказания услуг

Техническая поддержка оказывается по трехуровневой иерархии:

1. На первой линии поддержки производятся прием и регистрация обращений Заказчика.
2. На второй линии поддержки оказываются консультации по вопросам функционирования ПО.
3. На третьей линии поддержки решаются вопросы исправления ошибок, а также выпуска обновлений СЭД УИС, связанных с исправлением ошибок и предоставления новой/улучшенной функциональности.

Обращение в техническую поддержку осуществляется по каналам, описанным в Договоре технической поддержки.

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 системы, требующей поддержки;
- описание проблемы и пошаговое описание действий, приведших к проблеме;
- ФИО заявителя, контактные данные для связи;
- предполагаемый приоритет проблемы (описание приоритетов приведены в таблице 1 настоящего Регламента).

Таблица 1. Описание проявления проблем и их приоритеты

Приоритет	Описание проявления проблемы
Высший	Возникшая проблема приводит к остановке вашей работы в системе. Дальнейшая корректная работа в системе возможна только после устранения проблемы.
Высокий	Возникшая проблема может привести к частичному нарушению исполнения ваших обязанностей в системе, но она допускает

	временное или постоянное альтернативное решение.
Средний	Нарушает работу отдельных пользователей, однако основные операции выполняются. Невозможно работать с отдельными функциями, но существует приемлемый способ «обойти» Инцидент/Проблему.
Низкий	Некритическое проявление.

На каждый запрос Заказчика заводится заявка с уникальным номером. Сервисный центр Исполнителя сообщает Заказчику номер заявки, соответствующей обращению.

Заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов.

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 инцидентов.

Если ответ Исполнителя на Запрос Заказчика зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т. д.), то Исполнитель обязуется поставить Заказчика в известность.

Доставка Ответа осуществляется по каналам, описанным в Договоре технической поддержки.

Завершенный запрос. 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.

Закрытие Запроса. Завершенный 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 7 (Семи) рабочих дней, запрос считается закрытым, Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5. Отчет о состоянии обращений

Исполнитель хранит список всех текущих и уже закрытых обращений Заказчика. Список содержит следующую информацию:

- Общее количество обращений Заказчика
- По каждому обращению:
 - Идентификатор обращения;
 - Заголовок;
 - Категория обращения;
 - Дата получения обращения от Заказчика;
 - На чьей стороне сейчас обращение (у Исполнителя/Заказчика);
 - ФИО Заявителя;
 - Статус обращения;
 - Дата предоставления решения Заказчику (если есть);

- Количество человеко-часов, затраченное исполнителем на выполнение запроса по сопровождению ПО.

Исполнитель обязуется предоставлять данный список Заказчику по его запросу.

Контактная информация и данные о Производителе продукта

Наименование:

ООО «Логика бизнеса»



Почтовый адрес:

115280, Россия, г. Москва,
ул. Ленинская слобода 19, стр. 6

Телефоны:

+7 (495) 974-79-79

+7 (495) 974-79-80

Факс:

+7 (495) 974-79-90

Электронная почта:

info@blogic20.ru

Веб сайт:

<http://ecm.blogic20.ru/>

Контактный телефон службы Технической Поддержки:

8(347)293-44-31

Адрес электронной почты Технической Поддержки:

sed4j@it.ru

Все права зарегистрированы и принадлежат ООО «Логика бизнеса»© 2015 год. Коммерческое использование данного документа или его частей доступно только с письменного разрешения ООО «Логика бизнеса».