**Общество с ограниченной ответственностью «Протекшен Технолоджи»**  
ОГРН: 1037739524140, ИНН: 7710354141

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «SOFTCONTROL»**

**УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММЫ**

**«SOFTCONTROL»**

Москва 2020г

Содержание

[Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «SoftControl» 2](#_Toc51763655)

[Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «SoftControl» 3](#_Toc51763656)

[Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «SoftControl» 5](#_Toc51763657)

# **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «SoftControl»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения SoftControl осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

* обеспечения бесперебойной работы программного комплекса и ликвидации простоев компьютерного оборудования;
* обеспечения гарантий безопасности функционирования программного комплекса;

Обозначенные цели достигаются следующим путем:

* консультирование пользователя;
* разработки и выпуска новых версий ПО;
* разработки и выпуска обновленных версий эксплуатационной документации;
* устранения логических ошибок в работе программного комплекса SoftControl;

# **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «SoftControl»**

* Оперативное реагирование службы технической поддержки на запросы Пользователей по телефону и электронной почте в режиме 5х8
* Неограниченное количество запросов в службу технической поддержки в течение всего времени эксплуатации продуктов
* Дополнительные консультации ведущих специалистов разработчиков и специалистов по внедрению

Полный перечень услуг и условия их предоставления указаны в **Таблице 1.**

**Таблица 1. Перечень услуг технической поддержки ПО и условия их предоставления.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Описание услуг** | **Примечание** |
| **1** | Помощь Заказчику (по телефону, факсу или электронной почте) в решении вопросов, которые не могут быть решены собственными специалистами Заказчика на месте | В течение 1 рабочего дня |
| **2** | Предоставление Заказчику информации, необходимой  для решения информации на местах | В течение 1 рабочего дня |
| **3** | Помощь Заказчику в решении вопросов, полученных от  его технической службы, касающихся продуктов ООО  «Протекшен Технолоджи» | В течение 1 рабочего дня |
| **4** | Передача всех вопросов в испытательную лабораторию  SafenSoft для устранения неисправностей | В течение 1 рабочего дня |

**Категории запросов с гарантированным уровнем реакции**

* «Ошибки программного обеспечения», вызванные ошибками в продукте SoftControl
* «Прочие ошибки», проявившиеся в результате работы программного обеспечения третьей стороны.

Перечень уровней приоритета по категориям приведен в **Таблице 2** и **Таблице 3.**

**Таблица 2.** Уровни приоритета по категории запроса **«Ошибки программного обеспечения»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень ошибки** | **Описание** | **Пример** |
| Уровень 1 | критическая ошибка | аварийное завершения работы программы, потеря данных, небезопасные настройки по умолчанию и другие вопросы по надежности системы |
| Уровень 2 | средняя ошибка | неточное поведение программы, которое не вызывает потери данных или аварийного завершения работы программы |
| Уровень 3 | некритическая ошибка или запрос на дополнительную функциональность | ошибки в локализации продукта, все запросы на дополнительную функциональность |

**Таблица 3.** Уровни приоритета по категории запроса **«Прочие ошибки»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень ошибки** | **Описание** | **Пример** |
| Уровень 1 | критическая ошибка |  |
| Уровень 2 | сложные ошибки | запросы на дополнительную функциональность;  ошибки, требующие переадресации; |
| Уровень 3 | простые ошибки | требуют для решения короткого разового обмена сообщениями по электронной почте |

Для первоначального подтверждения принятия запроса время реакции – 30 минут.

При последующей обработке запроса и подтверждения уровня приоритета:

* анализ по базе знаний компании и предложение стандартного решения, если возможно – 2 часа;
* предварительный анализ проблемы, запрос на дополнительную информацию, принятие решения о необходимости передачи проблемы в отдел разработки с информированием Заказчика – 2 часа.

Заказчик должен предложить категорию запроса и уровень приоритета при подаче запроса, а вендор должен подтвердить или назначить свой уровень приоритета в ответном подтверждении запроса, исходя их сроков, установленных отделом разработки в рамках анализа проблемы с гарантированным временем реакции приведенном в **Таблице 4.**

**Таблица 4.** Гарантированное время реакции на запрос

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Уровень приоритета** | **Ошибки программного**  **обеспечения** | **Прочие ошибки** |
| Уровень 1 | 1 рабочий день | 1 рабочий день |
| Уровень 2 | 3 рабочих дня | 3 рабочих дня |
| Уровень 3 | 7 рабочих дней | 7 рабочих дней |

Телефон службы технической поддержки: +7(495) 967-14-53  
Электронный адрес службы технической поддержки: [support@sns-control.ru](mailto:support@sns-control.ru)

**Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «SoftControl»**

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Администраторы системы должны обладать базовыми навыками администрирования общесистемного программного обеспечения и локальной вычислительной сети организации.  
  
Для работы администраторы системы должны пройти обучение, бесплатно предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки системы, а также изучить эксплуатационную документацию на систему.