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

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ SOFTCONTROL SYSCONTAINER**

УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Москва, 2021

**Содержание**

[1. Термины и определения 3](#_Toc72829937)

[2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения SoftControl SysContainer 3](#_Toc72829938)

[3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения SoftControl SysContainer 3](#_Toc72829939)

[4. Информация о персонале Разработчика, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения SoftControl SysContainer 5](#_Toc72829940)

[5. Информация о персонале Заказчика, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения SoftControl SysContainer 6](#_Toc72829941)

# Термины и определения

**Разработчик**– разработчик программного обеспечения SoftControl SysContainer, ООО «Протекшен Технолоджи».

**Заказчик** – любая организация, эксплуатирующая программное обеспечение SoftControl SysContainer.

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения SoftControl SysContainer

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

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

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

Обозначенные цели достигаются следующим путем:

* консультирование Заказчика;
* разработка и выпуск новых версий программного обеспечения;
* разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
* устранение ошибок в работе программного комплекса SoftControl SysContainer.

# Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения SoftControl SysContainer

В рамках сопровождения Разработчик оказывает Заказчику следующие услуги:

* оперативное реагирование службы технической поддержки на запросы по телефону и электронной почте в режиме 5х8;
* неограниченное количество запросов в службу технической поддержки в течение всего времени эксплуатации продукта;
* 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 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, необходимойдля решения информации на местах | В течение 1 рабочего дня |
| 3 | Помощь Заказчику в решении вопросов, полученных отего технической службы, касающихся продуктов ООО«Протекшен Технолоджи» | В течение 1 рабочего дня |
| 4 | Передача всех вопросов в испытательную лабораториюООО «Протекшен Технолоджи» для устранения неисправностей | В течение 1 рабочего дня |

Категории запросов с гарантированным уровнем реакции:

* «Ошибки программного обеспечения», вызванные ошибками в продукте SoftControl SysContainer.
* «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 из 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

# **Информация о персонале Разработчика, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения SoftControl SysContainer**

Выполнение процессов поддержания жизненного цикла распределяется в рамках организационных единиц Разработчика следующим образом:

**Таблица 5. Процессы поддержания жизненного цикла и персонал Разработчика**

|  |  |
| --- | --- |
| **Процесс** | **Организационные единицы и списочная численность** |
| **Отдел технической поддержки****(3 чел.)** | **Отдел разработки****(5 чел.)** | **Отдел тестирования****(3 чел.)** | **Технический писатель****(1 чел.)** |
| **Консультирование Заказчиков** | + | Участие возможно при необходимости | Участие возможно при необходимости | Участие возможно при необходимости |
| **Разработка и выпуск новых версий программного обеспечения** | Участие возможно при необходимости | + | + | Участие возможно при необходимости |
| **Разработка и выпуск новых версий эксплуатационной документации** | Участие возможно при необходимости | Участие возможно при необходимости | + | + |

# **Информация о персонале Заказчика, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения SoftControl SysContainer**

Пользователи программного обеспечения, осуществляющие установку программы на компьютеры, должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне системного администратора.

Специальных требований к квалификации пользователей, работающих на компьютерах с установленным программным обеспечением, не предъявляется.