Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки ПО «БИТ.Финанс: МодульСтройФинанс»

Оглавление

Введение 3

Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО 3

Информация о совершенствовании ПО 3

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО 4

Типовой регламент технической поддержки 4

1. ***Условия предоставления услуг технической поддержки*** 4
2. ***Каналы доставки запросов в техническую поддержку*** 5
3. ***Выполнение запросов на техническую поддержку*** 5
4. ***Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки*** 5
5. ***Закрытие запросов в техническую поддержку*** 5

Персонал для поддержания жизненного цикла 6

Контактная информация производителя программного продукта 6

1. ***Юридическая информация*** 6
2. ***Контактная информация службы технической поддержки*** 6

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «БИТ.Финанс: МодульСтройФинанс» (далее — ПО), включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «БИТ.Финанс: МодульСтройФинанс» поставляется заказчику в формате **On-premise** (размещается на серверах заказчика в его инфраструктуре) в виде файла поставки конфигурации (.cf) или расширения (.cfe) для платформы «1С:Предприятие 8».

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Периодичность выпуска стабильных версий определяется планом развития продукта и критичностью вносимых изменений. Автоматическое обновление версий ПО, установленных на стороне заказчиков, не производится.

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в масштабировании (увеличении количества пользователей, объемов обрабатываемых данных) производится корректировка аппаратных ресурсов сервера «1С:Предприятия» и сервера СУБД (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти). Данные работы проводятся по согласованию с заказчиком и, как правило, требуют остановки работы системы.

Процесс обновления ПО осуществляется путем установки новой версии конфигурации/расширения из файла поставки (.cf/.cfe) и может выполняться двумя способами:

1. Специалистом Правообладателя (удаленное подключение к серверу заказчика).
2. Заказчиком самостоятельно после предоставления ему файлов обновления и инструкции по их установке.

С выпуском новой версии программного продукта Правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с перечнем обновленных версий модулей ПО и описанием обновлений.
- Инструкция по установке обновления.

Функционал ПО постоянно расширяется. Целью расширения является, в том числе, выполнение запросов от заказчиков на модернизацию ПО. Расширение функционала может производиться двумя способами:

1. Официальное обновление ПО представителями Правообладателя.
2. Самостоятельная доработка функционала заказчиком (при наличии соответствующих компетенций и с соблюдением условий лицензионного договора).

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены путем выполнения работ специалистами службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в его доработке Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, суть (описание) проблемы, по возможности снимок экрана со сбоем, а также техническую информацию (версия платформы 1С, текст ошибки).

Запросы могут быть следующего вида:

- **наличие Инцидента** — произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- **наличие Проблемы** — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- **запрос на обслуживание** — запрос на предоставление информации или консультацию;
- **запрос на развитие** — запрос на проведение доработок ПО.

Типовой регламент технической поддержки

1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО «БИТ.Финанс: МодульСтройФинанс».

2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Заявки на техническую поддержку регистрируются заказчиком по электронной почте. Также заказчик может связаться с представителем компании по телефону технической поддержки, который размещен на официальном сайте компании.

3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (версия ПО, версия платформы 1С, шаги для воспроизведения ошибки);

4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор
- Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
- Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
- Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. 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. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 3 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка на платформе 1С	Встроенный язык 1С, СКД, конфигурирование	2
2	Аналитика и консалтинг	Знание предметной области (строительство, финансы)	2
3	Техническая поддержка	Сопровождение 1С, работа с инцидентами	4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Цифровой город».

Контактная информация производителя программного продукта

1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО "ЦИФРОВОЙ ГОРОД".
- Юр. адрес: 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н
- ОГРН: **1217700353573**
- ИНН: **7716958823**

2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: http://city-digital.ru/`modul-stroyfinans`
- Телефон: +79183973179
- Email: support@city-digital.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 19:00
- С понедельника до пятницы

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 125412, г. Москва, Коровинское ш., вл. 41; 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения разработчиков: 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения службы поддержки: 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 125412, г. Москва, Коровинское ш., вл. 41