ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ЭКРА»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

EKRA DSS

СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Техническая поддержка и обслуживание программного обеспечения

Авторские права на данную документацию принадлежат ООО НПП «ЭКРА».

Снятие копий или перепечатка разрешаются только по согласованию с разработчиком.

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение EKRA DSS.

Документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения EKRA DSS, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации программного обеспечения EKRA DSS, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию, являются строго конфиденциальными, и не подлежат разглашению.

Содержание

1. Назначение и статус документа 5
2. Жизненный цикл 5
3. Поддержание жизненного цикла 5
3.1. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения 5
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 6
5. Совершенствование программного обеспечения 6
5.1. Выпуск новых версий и обновлений 6
5.2. Обратная связь 7
6. Техническая поддержка 7
7. Информация о персонале 8
7.1. Требования к персоналу, обеспечивающему модернизацию и техническую поддержку 8
7.2. Требования к персоналу, использующему ПО на рабочих местах (пользователям) 8
Принятые сокращения 9
Лист регистрации изменений 10

1. Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО НПП «ЭКРА» (далее – Исполнителя) в процессе эксплуатации программного обеспечения EKRA DSS (далее – ПО EKRA DSS), определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- Специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку и развитие ПО EKRA DSS;
- Специалистов Заказчика, использующих ПО EKRA DSS для выполнения своих должностных обязанностей.

2. Жизненный цикл

Жизненный цикл ПО EKRA DSS обеспечивается силами Исполнителя в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

3. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ПО EKRA DSS осуществляется за счет сопровождения и проведения модернизаций программного кода Исполнителем в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам Заказчика с целью расширения функционала или исправления ошибок (в случае, если это установлено договором), а также консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки ПО.

3.1. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения

В рамках сопровождения службой технической поддержки ПО EKRA DSS оказываются следующие услуги:

- Консультации по вопросам заказа ПО;
- Консультации по вопросам использования и эксплуатации ПО;
- Обработка ошибок и неправильной работы ПО;
- Обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- Предоставление актуальной документации на ПО;
- Помощь в обновлении ПО, обработка ошибок и вопросов, связанных с обновлениями ПО.

В рамках модернизации ПО EKRA DSS оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- Согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- Выявление и исправление ошибок в работе ПО;
- Модернизация ПО в связи с изменением нормативной документации.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО EKRA DSS, могут быть исправлены с помощью массового автоматического обновления компонентов ПО или при помощи специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика.

В случае возникновения неисправностей, либо необходимости в доработке, Заказчик направляет Исполнителю запрос технической поддержки через цифровые каналы связи (веб-сайт, электронная почта) или по телефонам горячей линии.

Исполнитель принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер (идентификатор).

Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить необходимую информацию (текстовые файлы и прочую информацию).

5. Совершенствование программного обеспечения

ПО EKRA DSS регулярно совершенствуется – в нем появляются новые дополнительные возможности и улучшаются имеющиеся, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс пользователя и многое другое.

5.1. Выпуск новых версий и обновлений

Выпуск новой версии (релиза) ПО EKRA DSS происходит в случаях, когда в ПО вносятся существенные изменения функциональных возможностей или, существенно меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии.

Выпуск обновления для текущей версии ПО EKRA DSS происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения.

5.2. Обратная связь

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу:

support@ekra.ru

Исполнитель принимает и регистрирует все предложения, исходящие от Заказчика, связанные с совершенствованием ПО. Каждому предложению по усовершенствованию ПО присваивается уникальный номер (идентификатор).

Предложение будет рассмотрено специалистами Исполнителя и, в случае признания его эффективности, в ПО EKRA DSS будут внесены соответствующие изменения.

6. Техническая поддержка

Техническая поддержка оказывается дистанционно на основании обращения Заказчика на веб-сайте:

www.ekra.ru

или на адрес электронной почты:

support@ekra.ru

либо по телефонам горячей линии:

8 (800) 250-8352	круглосуточно, звонок по России бесплатный;
8 (8352) 220-113	с понедельника по пятницу с 08:00 по 17:00 кроме выходных и праздничных дней, время московское.

Язык технической поддержки: русский.

Исполнитель гарантирует полную поддержку только для последних версий ПО EKRA DSS. Более старые версии поддерживаются на усмотрение Исполнителя.

Объем услуг, входящих в техническую поддержку, определяется лицензионным соглашением.

Услуги, не включенные в объем технической поддержки, могут быть оказаны на платной основе на основании отдельных соглашений с Заказчиком.

7. Информация о персонале

7.1. Требования к персоналу, обеспечивающему модернизацию и техническую поддержку

Создание, развитие и поддержка ПО EKRA DSS выполняются и осуществляются силами специалистов Исполнителя. Для обеспечения модернизации и надлежащей поддержки ПО задействованы следующие специалисты:

- Разработчики с опытом разработки веб-приложений, со знанием языков программирования Python и Typescript;
- Консультанты технической поддержки с опытом работы в ПО EKRA DSS.

Коллектив специалистов обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО EKRA DSS. Вся необходимая документация по сопровождению, модернизации и использованию ПО EKRA DSS поддерживается в актуальном состоянии. Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку ПО EKRA DSS, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- Знание функциональных возможностей ПО EKRA DSS и особенностей работы с ними.

7.2. Требования к персоналу, использующему ПО на рабочих местах (пользователям)

Пользователи ПО EKRA DSS должны обладать навыками работы с современными веб-приложениями в используемых операционных системах.

Для работы с ПО EKRA DSS пользователю необходимо знать свои должностные инструкции и изучить инструкции к ПО, расположенные по адресу:

https://soft.ekra.ru/sppr/documents/

Принятые сокращения

DSS	Decision Support System (Система поддержки принятия решений)
Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
НПП	Научно-производственное предприятие
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ПО	Программное обеспечение

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	Номер документа	Входящий номер сопроводительного документа и дата	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных					