



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ЭКРА»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

СППР ЭКРА

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 правообладателем.

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение СППР ЭКРА «Система поддержки принятия решений».

Документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения СППР ЭКРА «Система поддержки принятия решений», 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 СППР ЭКРА «Система поддержки принятия решений», 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	6
6. Техническая поддержка	7
7. Информация о персонале	7
7.1. Требования к персоналу, обеспечивающему модернизацию и техническую поддержку ..	7
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 СППР ЭКРА «Система поддержки принятия решений» (далее – ПО СППР ЭКРА), определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

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

2. Жизненный цикл

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

3. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ПО СППР ЭКРА 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 СППР ЭКРА оказываются следующие услуги:

- Консультации по вопросам заказа ПО;
- Консультации по вопросам использования и эксплуатации ПО;
- Обработку 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 СППР ЭКРА 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 СППР ЭКРА, 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 (журналы событий компонентов, текстовые файлы и прочую информацию).

5. Совершенствование программного обеспечения

ПО СППР ЭКРА регулярно совершенствуется – в нем появляются новые дополнительные возможности и улучшаются имеющиеся, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс пользователя и много другое.

5.1. Выпуск новых версий и обновлений

Выпуск новой версии (релиза) ПО СППР ЭКРА 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 СППР ЭКРА происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения.

После публикации новой версии или обновления на веб-сайте Исполнителя, Заказчик получает уведомление средствами ПО СППР ЭКРА (при условии подключения к сети интернет).

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 СППР ЭКРА 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 СППР ЭКРА. 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 СППР ЭКРА выполняются и осуществляются силами специалистов Исполнителя. Для обеспечения модернизации и надлежащей поддержки ПО в задействованы следующие специалисты:

- Разработчики с опытом работы с Microsoft .NET и WPF, со знанием языков программирования C# и C/C++;
- Консультанты технической поддержки с опытом работы в ПО СППР ЭКРА.

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

- Владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- Знание функциональных возможностей ПО СППР ЭКРА и особенностей работы с ними;
- Общие знания о языке конфигурирования подстанций.

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

Пользователи ПО СППР ЭКРА должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

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

<https://soft.ekra.ru/EnterpriseSoftware/documents/>

Принятые сокращения

Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
ПО	программное обеспечение

