



ОКТОНИКА

АИС Сапфир 6.0

Поддержание жизненного цикла

Версия документа:

1.1

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения АИС Сапфир (далее - продукт), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

1. Жизненный цикл продукта

1.1. Релизы и патчи

Выпуск продукта осуществляется посредством создания и передачи заказчикам релизов и патчей. Для упорядочивания процесса выпуска продукта в отношении релизов и патчей принят определенный порядок обозначения.

Номер версии продукта имеет следующий вид: «РМАЖ».«РМИН».«ПН».«РН», где:

- РМАЖ – номер мажорной версии релиза;
- РМИН – номер минорной версии релиза;
- ПН – номер патча;
- РН – номер зарезервированный разработчиком для собственных нужд.

Пример обозначения продукта с учетом номера версии: АИС Сапфир v6.0.1.23.

В отношении подхода к выпуску релизов и патчей применяются следующие правила (одно из перечисленных):

- выпуск новой мажорной версии релиза осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках релиза функциональность или используемые технологии существенно изменились с момента предыдущей версии (высокая степень воздействия на функциональность). Для новой мажорной версии релиза ее номер увеличивается на «1» относительно предыдущего;
- выпуск новой минорной версии релиза осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках релиза функциональность или используемые технологии несущественно изменились с момента предыдущей версии (средняя степень воздействия на функциональность). Для новой минорной версии релиза ее номер увеличивается на «1» относительно предыдущего;
- выпуск нового патча осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках патча функциональность или используемые технологии не изменились или минимально изменились с момента предыдущей версии (низкая или нулевая степень воздействия на функциональность). Для нового патча его номер увеличивается на «1» относительно предыдущего.

1.2. Правила по вводу и выводу версий продукта в/из техническую поддержку

Для ввода версии продукта в техническую поддержку и вывода из технической поддержки применяются следующие правила:

- версия продукта, включая релизы и патчи получает техническую поддержку после официального донесения до Заказчиков информации по ее выпуску;
- в случае обращения заказчика в техподдержку с проблемой, решенной в версии продукта более поздней, чем установленная у заказчика, производитель имеет право в качестве рекомендации по решению проблемы предложить обновление до соответствующей версии продукта;
- вывод версии продукта из технической поддержки может осуществляться не ранее, чем через 1 год после соответствующего уведомления Заказчиком;
- допускается вывод из технической поддержки только самой старшей (с наименьшим номером) версии в своей группе, введенной в техническую поддержку. Примеры:
 - при наличии введенных в техническую поддержку релизов 1.x, 2.x, 3.x допускается вывод релиза 2.x не ранее, чем будет выведена из технической поддержки релиз 1.x;
 - при наличии введенных в техническую поддержку релизов 1.2, 1.3, 1.4 допускается вывод релиза 1.3 не ранее, чем будет выведена из технической поддержки релиз 1.2;
 - при наличии введенных в техническую поддержку патчей 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 допускается вывод патча 1.2.2 не ранее, чем будет выведен из технической поддержки патч 1.2.1.

При выводе из технической поддержки мажорной версии релиза выводятся из технической поддержки также все минорные версии, относящиеся к данной мажорной версии. При выводе из технической поддержки минорной версии релиза выводятся из технической поддержки также все патчи, относящиеся к данной минорной версии.

2. Стандартный регламент технической поддержки продукта

2.1. Используемые термины

Соглашения по терминологии приведены в таблице (Таблица 1)

Таблица 1. Соглашения по терминологии

Элемент	Описание
Техническая поддержка ПО	Мероприятия, проводимые Исполнителем, по устранению ошибок в ПО, развитию функциональности
Запрос Заказчика (далее – Запрос)	Обращение Заказчика к Исполнителю
Подача Запроса	Операция доставки Запроса от Заказчика к Исполнителю
Зарегистрированный Запрос	Запрос, которому Исполнитель присвоил регистрационный номер
Обработка Запроса	Процесс, выполняемый Исполнителем с момента получения запроса на поддержку от Заказчика до назначения ответственного за выполнение запроса специалиста
Открытый Запрос	Запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса

Ответ на Запрос (далее – Ответ)	Действие, последовательность действий, описание действий, приводящее к решению сформулированной Заказчиком проблемы
Доставка Ответа	Операция доставки Ответа от Исполнителя к Заказчику
Завершенный запрос	Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел доставку ответа, но Заказчик не доставил подтверждение выполнения
Закрытый Запрос	Запрос, выполнение которого подтверждено Заказчиком. Никакие действия с закрытым запросом не выполняются
Удаленный доступ	Постоянный или ограниченный Заказчиком доступ специалистов Исполнителя к системе Заказчика через Интернет

2.2. Общее описание

ООО «Октоника» оказывает услуги по технической поддержке продукта, предоставляет гарантийное обслуживание на все произведенные работы и обладает всеми необходимыми для этого ресурсами и высококвалифицированным персоналом.

Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки, включают в себя:

- предоставление доступа в систему регистрации инцидентов, связанных с функционированием ПО;
- квалификация и анализ обращений, поступивших в систему регистрации инцидентов;
- консультации по вопросам функционирования ПО в соответствии с технической и пользовательской документацией, в случае, если требуемая информация не содержится в технической документации к ПО;
- предоставление очередных обновлений ПО, содержащих исправления причин инцидентов, зарегистрированных в системе регистрации инцидентов и квалифицированных как «ошибка», а также новую/улучшенную функциональность;
- для критических случаев – предоставление внеочередных обновлений ПО содержащих исправления прочих инцидентов, зарегистрированных в системе регистрации инцидентов и квалифицированных как «ошибка»;
- информирование Заказчика о планах поставки очередных обновлений ПО в течение срока действия договора технической поддержки.

2.3. Условия исполнения обязательств по сопровождению

В течение срока действия Договора технической поддержки Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуги по сопровождению ПО (далее – Услуга) в соответствии с настоящим Регламентом и положениями Договора.

Запрос, означает документированное обращение Заказчика за Услугой к Исполнителю по каналам, указанным в разделе 2.4 «Порядок указания услуг» настоящего Регламента.

Обращение считается новым, если обращение не связано с предыдущими обращениями Заказчика, либо относится к уже принятым Заказчиком услугам Исполнителя.

Запросы на поддержку принимаются в том случае, если они поданы лицами, указанными в Договоре на сопровождение, в списке уполномоченных представителей Заказчика.

При изменении списка уполномоченных представителей Заказчика, Заказчик информирует Исполнителя о внесении изменений.

2.4. Порядок указания услуг

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам через систему регистрации инцидентов по адресу, сообщаемому Заказчику.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование системы, требующей поддержки;
- описание проблемы;
- предполагаемый приоритет проблемы (описание приоритетов приведены в разделе 2.5 «Отчет о состоянии обращений» настоящего Регламента).

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Исполнитель сообщает Заказчику номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации инцидентов.

Доставка Ответа осуществляется через систему регистрации инцидентов. После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия

ответа Заказчика о завершении запроса в течение 10 (десяти) рабочих дней, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если необходимость в ответе на запрос пропала.

2.5. Отчет о состоянии обращений

Исполнитель хранит список всех текущих и уже закрытых обращений Заказчика. Список содержит следующую информацию:

- общее количество обращений Заказчика;
- по каждому обращению:
 - идентификатор обращения;
 - заголовок;
 - категория обращения;
 - дата получения обращения от Заказчика;
 - на чьей стороне сейчас обращение (у Исполнителя/Заказчика);
 - имя заявителя обращения;
 - статус обращения;
 - дата предоставления решения Заказчику (если есть).

Исполнитель обязуется предоставлять данный список Заказчику по его запросу.

2.6. Требования к персоналу

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией АИС Сапфир, и имеющие практические навыки работы с указанным программным обеспечением. Для эксплуатации АИС Сапфир может привлекаться штатный персонал Заказчика либо организаций-подрядчиков, предоставляющих услуги по обслуживанию ПО на договорной основе.

Администратор АИС Сапфир должен иметь навыки:

- администрирования ОС семейства Microsoft Windows Server
- администрирования ОС семейства Linux
- администрирования СУБД PostgreSQL.

2.7. Контактная информация и данные о Производителе продукта

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Октоника» (ИНН 6672283880)

Почтовый адрес: 620026, г.Екатеринбург, ул.Куйбышева 48-В, кв.22

Телефоны: +7(343) 237-26-09 (общие вопросы), +7 (343) 237-27-25 (техническая поддержка)

Электронная почта: info@octonica.ru (общие вопросы), support@octonica.ru (техническая поддержка)

Веб сайт: <https://octonica.ru>