

ООО «ХСС»
ОГРН: 1197746613525, ИНН: 7727431122, КПП: 772201001

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного
обеспечения «ERPVI»**

Москва, 2024 г.

Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ERPBI»	2
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ERPBI» и устранения неисправностей	2
3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «ERPBI»	4
4. Совершенствование программного обеспечения	4

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ERPBI»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ERPBI осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы программного комплекса и ликвидации простоев компьютерного оборудования;
 - обеспечения гарантий безопасности функционирования программного комплекса;
- Обозначенные цели достигаются следующим путем:
- консультирование пользователя;
 - разработки и выпуска новых версий ПО;
 - разработки и выпуска обновленных версий эксплуатационной документации;
 - устранения логических ошибок в работе программного комплекса ERPBI;

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ERPBI» и устранения неисправностей

- Оперативное реагирование службы технической поддержки на запросы Пользователей по электронной почте в режиме 8x5 (8 часов 5 дней в неделю по будним дням)
 - Неограниченное количество запросов в службу технической поддержки в течение всего времени эксплуатации продукта по техническим вопросам
 - Дополнительные консультации специалистов по внедрению (по отдельному тарифу)
- Полный перечень услуг и условия их предоставления указаны в **Таблице 1**.

Таблица 1. Перечень услуг технической поддержки ПО и условия их предоставления.

№	Описание услуг	Примечание
1	Помощь Заказчику (электронной почтой) в решении технических вопросов, которые не могут быть решены собственными специалистами Заказчика на месте	В течение 1 рабочего дня
2	Помощь Заказчику (электронной почтой) в решении вопросов по настройке системы (по отдельному тарифу)	В течение 3 рабочих дней

Категории запросов с гарантированным уровнем реакции

- «Ошибки программного обеспечения», вызванные неполадками в продукте ERPBI

- «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	Отказ стороннего сервера
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 их 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

Электронный адрес службы технической поддержки: **support@hsworld.ru**

3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «ERPBI»

- Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.
- Администратор системы должны обладать базовыми навыками администрирования программного обеспечения.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении работ по внедрению системы, а также изучить эксплуатационную документацию на систему.

4. Совершенствование программного обеспечения

Работы по модернизации программного обеспечения ERPBI осуществляются сотрудниками компании ООО «ХСС».

Программное обеспечение ERPBI регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы, обновление интерфейса.

В рамках модернизации программного обеспечения ERPBI осуществляется модификация программного обеспечения путем выпуска новых версий (релизов), предоставляемых пользователям в период технической поддержки. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию программного обеспечения, направляя предложения по усовершенствованию через электронную почту.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в программное обеспечение ERPBI будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации программного обеспечения ERPВІ выполняются следующие работы:

- Выявление ошибок в функционировании
- Исправление функциональных ошибок, выявленных в период эксплуатации
- Предоставление конечному пользователю новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок
- Модернизация по рассмотренным заявкам от конечного пользователя
- Модернизация в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.
- Прием заявок от конечных пользователей на внесение изменений и дополнений; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке