

Утверждён

643.ВДАШ.63.01.29-01 90 01-ЛУ

СПО ДВФ ШАН

Версия 13

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

643.ВДАШ.63.01.29-01 90 01

Листов 8

Инва. № подл.	
Подп. и дата	
Взам. инв. №	
Инва. № дубл.	
Подп. и дата	

2021

Литера

СОДЕРЖАНИЕ

Оглавление

АННОТАЦИЯ	2
1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	4
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	4
3. Совершенствование программного обеспечения.	4
4. Техническая поддержка программного обеспечения.....	4
4.1. Контактная информация.....	4
4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.	5
4.2.1. Классификация возможных инцидентов	5
4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению инцидентов.....	6
4.3. Предоставление консультаций и технической информации	7
Лист регистрации изменений.....	8

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп. Дата

Копировал

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла специализированного программного обеспечения «СПО ДВФ ШАН (ВЕР.13)», в дальнейшем СПО, обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. Совершенствование программного обеспечения.

Продукт регулярно развивается: расширяется функционал, обновляется интерфейс, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию продукта на электронную почту технической поддержки по адресу: info@visionica.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая поддержка программного обеспечения

4.1. Контактная информация

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем- Группа сопровождения СПО ДВФ ШАН:

№	ФИО	Телефон	Электронная почта
1.	Ирошников Н.Г.	+7 (499) 213-31-25	nikita@optics.ru
2.			

Время обращения специалистов Заказчика в Группу сопровождения СПО ДВФ ШАН для получения услуг технической поддержки Продукции: с 10:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик в течение 1 дня с момента начала выполнения работ (оказания услуг) в письменной форме сообщает Исполнителю контактную информацию об уполномоченных специалистах Заказчика, которые будут осуществлять взаимодействие с Группой сопровождения СПО ДВФ ШАН.

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

Копировал

В случае изменения Исполнителем или Заказчиком состава Группы сопровождения СПО ДВФ ШНАН или уполномоченных специалистов Заказчика, Стороны должны сообщить новую контактную информацию о специалистах в письменной форме в течение 1 дня.

4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.

4.2.1. Классификация возможных инцидентов

Инцидентам в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы: аварийный, критичный, некритичный.

Инцидент со статусом «Аварийный»:

- Аварийное прекращение работы СПО в момент старта программы.
- Аварийное прекращение работы СПО в процессе работы программы.
- Отсутствие возможности работы в СПО.
- Другие ошибки, не позволяющие проводить работы в СПО.

Инцидент со статусом «Критичный»:

- Появление ошибок ПО, позволяющих работать с СПО;
- Неработоспособность отдельных модулей при общей работоспособности ПО;
- Другие ошибки, позволяющие работать с ПО, за исключением некоторых модулей ПО.

Инцидент со статусом «Некритичный»:

- Несоответствия в ПО, которые не влияют на общую работоспособность ПО;
- Плановые изменения ПО, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;
- Пожелания пользователей ПО по его усовершенствованию и модернизации;
- Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

Инва. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инва. № дубл.	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Копировал

4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению инцидентов

В случае возникновения инцидентов при работе с программным обеспечением устанавливается следующий порядок взаимодействия с Группой сопровождения СПО ДВФ ШАН:

1. Установление предварительного контакта (при необходимости) уполномоченного специалиста Заказчика с одним из технических специалистов Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН, указанных в п.4.1. «Контактная информация». Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действия специалистов Заказчика и специалистов Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН Исполнителя по устранению возникшей ситуации.
2. После установления предварительного контакта уполномоченный специалист Заказчика оформляет запрос на оказание технической поддержки по указанной электронной почте. В запросе указывается следующая информация:
 - Группа поддержки;
 - Услуга;
 - Тип запроса;
 - Приоритет;
 - Инициатор;
 - Контактный телефон;
 - Организация;
 - Сводка;
 - Описание запроса
3. При необходимости уполномоченный специалист Заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации.
4. Специалисты Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН и уполномоченный специалист Заказчика обязаны совместно предпринимать необходимые действия для решения проблемы, используя для общения телефон, электронную почту и другие способы связи;
5. В случае возникновения аварийных ситуаций в выходные и праздничные дни уполномоченный специалист Заказчика должен обратиться к Координатору Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН или любому специалисту Исполнителя с помощью любого доступного вида связи, приведенного в п.4.1 «Контактная информация».

Подп. и дата	
Инв. № дубл.	
Взам. инв. №	
Подп. и дата	
Инв. № подл.	

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

Копировал

4.3. Предоставление консультаций и технической информации

В рамках технического сопровождения Системы специалисты Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН оказывают консультации по следующим вопросам:

- Обучение работе с Системой;
- Возможность расширения функциональности ПО;
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

Порядок предоставления консультаций Группой сопровождения СПО ДВФ ШАН:

1. Установление предварительного контакта (при необходимости) уполномоченного специалиста Заказчика с одним из технических специалистов Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН, указанных в п.4.1. «Контактная информация». Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действия специалистов Заказчика и специалистов Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН Исполнителя по устранению возникшей ситуации.
2. После установления предварительного контакта уполномоченный специалист Заказчика оформляет запрос на оказание технической поддержки по указанной электронной почте. В запросе указывается следующая информация:
 - Группа поддержки;
 - Услуга;
 - Тип запроса;
 - Приоритет;
 - Инициатор;
 - Контактный телефон;
 - Организация;
 - Сводка;
 - Описание запроса
3. При необходимости уполномоченный специалист Заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения возникшей ситуации.
4. Специалисты Группы сопровождения СПО ДВФ ШАН и уполномоченный специалист Заказчика обязаны совместно предпринимать необходимые действия для решения проблемы, используя для общения телефон, электронную почту и другие способы связи;

	Подп. и дата
	Инв. № дубл.
	Взам. инв. №
	Подп. и дата
	Инв. № подл.

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Копировал

