

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование

СОДЕРЖАНИЕ

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО ...	2
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	2
3. Информация о совершенствовании ПО	3
4. Информация о персонале, обслуживающем ПО	3
5. Техническая поддержка ПО и порядок выполнения работ по технической поддержке	3
5.1. Классификация возможных сбоев.....	3
5.1.1. Сбой со статусом «Аварийный»:	4
5.1.2. Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:	4
5.1.3. Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:	4
5.2. Режим работы службы технической поддержки	4
5.3. Уровни обслуживания (SLA).....	5
5.3.1. Экстренная поддержка	5
5.3.2. Стандартная поддержка.....	5
5.3.3. Консультирование по общим вопросам	6

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: ershova@akbarsmed.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. Информация о персонале, обслуживающем ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

5. Техническая поддержка ПО и порядок выполнения работ по технической поддержке

5.1. Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

5.1.1. Сбой со статусом «Аварийный»:

- Отсутствие связи между клиентами и сервером;
- Отсутствие возможности работы в ПО;
- Переполнение базы данных;
- Другие ошибки, не позволяющие осуществлять контроль за персоналом и активами;

5.1.2. Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

- Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО;
- Программные несоответствия, ошибки в отчетах;
- Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения;
- Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения;

5.1.3. Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

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

5.2. Режим работы службы технической поддержки

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: EfimovVS@akbarsmed.ru

Время обращения в Службу технической поддержки ПО: понедельник - четверг с 08:30 до 17:30, пятница с 08:30 до 16:15 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются по мере их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки (SLA). Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы, указанные в п.5.1.1. настоящего документа.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса разработчикам программного обеспечения.

Служба технической поддержки не может гарантировать время решения проблемы, т.к. на время решения проблемы могут влиять различные факторы, например, своевременность и полнота ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта и т.п.

Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки. В некоторых случаях решение вопросов может производиться практически сразу же по получению вопросов или дополнительной информации от клиентов или пользователей системы.

5.3. Уровни обслуживания (SLA)

5.3.1. Экстренная поддержка

Экстренная поддержка оказывается в случаях:

- сбоев в работе программного обеспечения со статусом «Аварийный» (п.5.1.1. настоящего документа).
- если решаются вопросы экстренного характера: если в результате работы (но не по вине самого клиента) становится полностью невозможной работа программного обеспечения;
- если обнаружена критическая ошибка в работе программного обеспечения (и подтверждена сотрудниками техподдержки) - оказывается консультация по восстановлению нормальной работы системы.

Максимальное время реакции на обращение - 12 рабочих часа.

5.3.2. Стандартная поддержка

Стандартная поддержка оказывается в случаях:

- сбоев в работе программного обеспечения со статусом «Критичный» (п.5.1.2. настоящего документа);
- если рассматриваются проблемы, возникшие при работе программного обеспечения;
- если функция (или метод) не описаны в документации, либо поведение функции (или метода) отличается от документированного;
- общих вопросов установки и настройки программного обеспечения.

Максимальное время реакции на обращение - 48 рабочих часов.

Если рассматриваются вопросы со статусом «Некритичный» (п.5.1.3.), то они включаются в план работы и обрабатываются в зависимости от загруженности службы технической поддержки в плановом порядке.

5.3.3. Консультирование по общим вопросам

Уровень поддержки присваивается обращению, если вопрос выходит за рамки технической поддержки, требует пояснения общих вопросов программирования или общих консультаций по вопросам создания систем автоматизации на базе продуктов компании.

Консультации оказываются в порядке поступления обращений.

Обращение с другим SLA может быть переведено на данный уровень технической поддержки сотрудниками технической поддержки, если вопрос не подпадает под соответствующие категории других уровней.

Максимальное время реакции на обращение - 24 рабочих часа (до трех календарных дней, не считая выходные).