

**"Программный комплекс автоматизированного сбора данных
социологических исследований"**

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

Москва
2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса сбора данных социологических исследований	4
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПК	4
3. Совершенствование ПК	4
4. Техническая поддержка ПК	4
4.1. Контактная информация	4
4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке ПК..	5
4.3. Предоставление консультаций и технической информации	9
Приложение 1. К регламенту предоставления технической поддержки.....	12
Приложение 2. К регламенту предоставления технической поддержки.....	14
Приложение 3. Образец протокола по выполненным работам	15

ВВЕДЕНИЕ

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта (далее – ПП) Программного комплекса сбора данных социологических исследований (далее – ПК), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА “ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС АВТОМАТИЗИРОВАННОГО СБОРА ДАННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ”

Поддержание жизненного цикла “Программный комплекс автоматизированного сбора данных социологических исследований” (ПК) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПК

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

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПК

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту по адресу:

d.evdokimov@rusbitech.ru

Предложение будет рассмотрено и – в случае признания его эффективности – в ПК будут внесены соответствующие изменения.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПК

4.1. Контактная информация

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующего специалиста, именуемого в дальнейшем «Специалист сервисного обслуживания»:

№ п/п	ФИО	Телефон	Электронная почта
1	Евдокимов Дмитрий Денисович	8(916)-422-03-87	d.evdokimov@rusbitech.ru
2	Золотухина Анна Валерьевна	8(916)325-77-91	a.zolotukhina@rusbitech.ru

Время обращения специалистов Заказчика к Специалисту сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки ПК: с 10.00 до 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 со Специалистом сервисного обслуживания.

В случае изменения Исполнителем или Заказчиком Специалиста сервисного обслуживания 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 ПК

4.2.1. Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:
 - отсутствие связи между клиентами и сервером;
 - отсутствие возможности работы ПК с группой пользователей;
 - переполнение базы данных;
 - другие ошибки, не позволяющие проводить опросы с помощью ПК.
- Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:
 - программные несоответствия, имеющие важное значение в процессе опроса;
 - зависание отдельных модулей ПК при его общей работоспособности;
 - другие ошибки, позволяющие работать ПК, за исключением некоторых

модулей ПК.

- – Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:
 - несоответствия в работе ПК, которые не влияют на общую работоспособность продукта;
 - плановые изменения ПК, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;
 - пожелания пользователей ПК по его усовершенствованию и модернизации;
 - другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев

В случае возникновения сбоев в работе ПК устанавливается следующий порядок взаимодействия со специалистом сервисного обслуживания:

1. Установление предварительного контакта уполномоченного специалиста Заказчика со Специалистом сервисного обслуживания, указанном 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 действий специалистов Заказчика и Специалиста сервисного обслуживания Исполнителя по устранению возникшей ситуации. Каждому обращению к Специалисту сервисного обслуживания присваивается порядковый номер сервисной заявки, дата и время обращения, которые потом фиксируются в журнале (Приложение 1).

Присвоенный порядковый номер сервисной заявки, дата и время ее размещения сообщаются Специалистом сервисного обслуживания уполномоченному специалисту Заказчика по электронной почте или по факсу.

2. После установления предварительного контакта уполномоченный специалист Заказчика подготавливает и пересылает по электронной почте или факсу Специалисту сервисного обслуживания Исполнителя следующую

информацию:

- название организации, контактный e-mail адрес, контактные телефоны;

- дата и время обращения;
- описание системы;
- описание проблемы;
- описание сбоя и текущее описание состояния системы;
- дата появления сбоя и его периодичность;
- какие возможные действия вызвали возникновение сбоя.

Данная информация оформляется на бланке запроса на оказание технической поддержки (Приложение 2) с обязательным указанием информации о возможном способе (способах) оказания технической поддержки:

- удаленный способ – консультации по телефону, e-mail, факсу или другим доступным видам связи без выезда специалиста сервисного обслуживания на место установки ПК.

3. Если бланк запроса не поступил специалисту сервисного обслуживания в течение 8 часов с момента первого обращения уполномоченного специалиста Заказчика, то данная сервисная заявка считается завершенной.

4. В течение не более 0,5 часов с момента поступления запроса специалист сервисного обслуживания должен связаться с администратором программно-аппаратных средств Заказчика и предоставить информацию о возможностях, вариантах и сроках ликвидации аварийной ситуации. Времена реакции и разрешения проблем для различных видов аварийных ситуаций приведены в Таблице 1.

5. В случае невозможности удаленного разрешения аварийной ситуации Сторонами совместно принимается решение о выезде специалиста сервисного обслуживания непосредственно на место эксплуатации ПК.

Таблица 1 – Времена реакции и разрешения проблем в зависимости от типа аварийной ситуации

Вид аварийной ситуации	Время реакции	Время начала оказания услуг	Оповещение о состоянии запроса
Статус сбоя ПК: «Аварийный»	1,5 ч	Удаленный – 0,5 ч Выезд на место эксплуатации к Заказчику – 96 ч	1 раз в час
Статус сбоя ПК: «Критичный»	1,5 ч	Удаленный – 8 ч Выезд на место эксплуатации к Заказчику – 112 ч (2 календарных недели)	1 раз в день
Статус сбоя ПК: «Некритичный»	1,5 ч	По согласованию сторон	1 раз в неделю

6. При необходимости уполномоченный специалист Заказчика должен в кратчайшие сроки предоставить специалисту сервисного обслуживания по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации. Запрос может быть оформлен по электронной почте, факсу.

7. Специалист сервисного обслуживания и уполномоченный специалист Заказчика обязаны совместно предпринимать необходимые действия для решения проблемы, используя для общения телефон, электронную почту, факс и любые другие способы связи.

8. После выезда специалиста сервисного обслуживания в офис Заказчика составляется протокол о выполненных работах. (Приложение 3).

9. В случае возникновения аварийных ситуаций в выходные и праздничные дни уполномоченный специалист Заказчика должен обратиться к специалисту сервисного обслуживания или любому специалисту Исполнителя с помощью любого доступного вида связи, приведенного в п. 4.1 «Контактная информация».

4.2.3. Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий

Проведение запланированных ремонтов, обновлений и т.д., производится на основании договора. График проведения мероприятий

согласовывается в договоре.

В тех случаях когда в ходе выполнения мероприятий, описанных в п. 4.2.2 настоящего документа, выявлено, что в работе ПК возникли сбои со статусом «Некритичный», для восстановления функционирования ПК Сторонами совместно планируется выезд специалиста сервисного обслуживания на место эксплуатации ПК. Планирование необходимых сервисных мероприятий и проведение запланированных ремонтов проводится по согласованию уполномоченного сотрудника Заказчика с уполномоченным сотрудником Исполнителя.

После принятия решения о проведении запланированного ремонта в адрес Исполнителя Заказчик высылает факсом / электронной почтой оформленную на бланке запроса на оказание технической поддержки (Приложение 2) заявку с указанием необходимости проведения запланированного ремонта на месте эксплуатации, в которой также указывается согласованное время прибытия Специалиста сервисного обслуживания к Заказчику.

После окончания работ специалистом сервисного обслуживания в офисе Заказчика должен быть составлен протокол о выполненных работах (Приложение 3).

4.3. Предоставление консультаций и технической информации

В рамках расширенного сервисного и гарантийного обслуживания специалист сервисного обслуживания оказывает технические консультации по следующим вопросам:

- обучение работе с ПК;
- возможность расширения функциональности ПК;
- любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями

и использованием ПК.

Порядок предоставления консультаций специалистом сервисного обслуживания следующий:

1. Уполномоченный специалист Заказчика должен связаться со специалистом, указанным в п. 4.1 «Контактная информация». В ходе

проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен предоставить специалисту сервисного обслуживания следующую информацию:

- название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
- описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Каждому обращению к специалисту сервисного обслуживания присваивается порядковый номер, дата и время обращения, которые потом фиксируются в журнале (Приложение 1). Уполномоченный специалист Заказчика должен сформировать и отправить по электронной почте запрос на предоставление консультации или технической информации с указанной ранее информацией, на email-адрес специалиста сервисного обслуживания, указанный в п. 4.1 «Контактная информация».

2. В течение рабочего дня технический специалист сервисного обслуживания должен связаться с уполномоченным специалистом Заказчика (по электронной почте или телефону) и предоставить информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации, разрешения проблемы или проведения экспертизы.

3. Если копия запроса не поступила специалисту сервисного обслуживания в течение 8 часов с момента первого обращения администратора программно-аппаратных средств Заказчика, запрос считается завершенным.

4. В случае необходимости уполномоченный специалист Заказчика предоставляет специалисту сервисного обслуживания по его запросу дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы или предоставления консультации.

5. Специалист сервисного обслуживания предоставляет запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любыми другими способами связи.

6. По окончании оказания консультационных услуг делается соответствующая отметка в журнале выполнения работ (Приложение 1).

Времена реакции и предоставления консультаций для различных видов запросов приведены в Таблице 2.

Таблица 2 – Времена реакций оказания консультаций для различных видов запросов

Вид запроса	Время реакции	Время начала оказания услуг	Оповещение о состоянии запроса
Разрешение технических и технологических проблем	0,5 ч	1,5 ч	1 раз в час
Получение новых версий программного обеспечения, обновлений и изменений	0,5 ч	1,5 ч	1 раз в неделю
Предоставление информации о функциональных возможностях ПО, текущем статусе лицензий и предоставлении технической поддержки, возможности миграции и др.	0,5 ч	1,5 ч	1 раз в неделю
Экспертиза ПО	0,5 ч	1,5 ч	1 раз в месяц

Приложение 1. К регламенту предоставления технической поддержки

Образец оформления титульного листа Журнала выполнения работ

Журнал выполнения работ специалистами _____

по Договору № _____ от «__» _____ 20__ г.

Образец оформления основного листа Журнала выполнения работ

№ п/п	Дата/Время	Специалист Исполнителя	Описание проведенных работ	Подпись от Заказчика	Подпись от Исполнителя
1	2	3	4	5	6

Приложение 2. К регламенту предоставления технической поддержки

Бланк запроса на выполнение работ (оказание услуг) по технической поддержке

Бланк запроса на оказание услуг технической поддержки

Номер запроса: _____ Дата и время обращения: _____

Контактная информация:

Название организации: _____

Адрес E-mail: _____

Телефон: _____

Программное обеспечение (Оборудование):

Описание возникшего сбоя:

Дата появления: _____ Периодичность: _____

Согласованная последовательность оказания технической поддержки:

выполненным Рег. № _____

Приложение 3. Образец протокола по выполненным работам

ПРОТОКОЛ о выполнении работ

г. _____

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий Протокол составлен представителями _____ и
представителями _____

Ф.И.О заказчика, название предприятия, организации

в том, что _____ выполнены следующие работы:

наименование работ, наименование ПО

Время проведения работ: с _____ по _____

Работы производились на основании

_____ во исполнение договора № _____

Указанные работы выполнены полностью и в установленный срок. Система на момент подписания акта является исправной. По выполненным работам Заказчик к Исполнителю претензий не имеет.

Замечания исполнителя: _____

Замечания заказчика: _____

Подписи сторон

От исполнителя

От заказчика

подпись, Фамилия И.О, должность

подпись, Фамилия И.О, должность

подпись, Фамилия И.О, должность

подпись, Фамилия И.О, должность