

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла
программного комплекса «Робот юрист»,
в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения,
а также информация о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки
на 5 листах

Новосибирск

2020

СОДЕРЖАНИЕ

Оглавление

1. Назначение и статус документа	4
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	5
4. Совершенствование Программы	6
5. Техническая поддержка Программы	6
6. Информация о персонале.....	6

1. Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и Разработчика в процессе эксплуатации Программного комплекса «Робот юрист» (далее Программа) и определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, использующих Программу для выполнения своих должностных обязанностей;
- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию Программы
- специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку, администрирование и сопровождение Программы

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы. Поддержку обеспечивает 1 (один) администратор.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки
- обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае необходимости, Заказчик 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 Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес технической поддержки.

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

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен контактный номер

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки.

Актуальную контактную информацию можно уточнить на сайте компании разработчика.

6. Информация о персонале

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, предоставляемые вместе с Программой