



СПО «ИВОЛГА»

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненных циклов
специализированного программного
обеспечения (СПО) «ИВОЛГА»**

Корпорация

Муниципальное Цифровое Управление

2023

Оглавление:

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	3
3. Типовой регламент технической поддержки	4
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	4
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.	4
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	5
4. Контактная информация правообладателя программного продукта .	5
4.1. Контактная информация службы Технической поддержки.....	5

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла специализированного программного обеспечения «ИВОЛГА», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Поставка продукта Заказчику осуществляется посредством заполнения на серверах разработчика баз данных по региону заказчика, настройки регламентов обработки заявок и предоставления учетных записей к облачному сервису.

Для контроля версий обновления отдельных компонентов продукта в отношении их релизов принят следующий порядок обозначений: «Номер сборки» и «Дата сборки», где:

Номер сборки – номер ревизии в репозитории продукта

Дата сборки – дата релиза продукта

Пример обозначения компонента продукта с учетом номера сборки и даты: версия 1.2.13 от 28.06.2022

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

- Выпуск новой версии компонента программного продукта «ИВОЛГА» происходит в случаях, когда в компонент продукта вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии. Так же выпуск новой версии компонента программного продукта «ИВОЛГА» происходит в случаях, когда в продукт вносятся не существенные изменения по отношению к предыдущей версии. Номер новой версии релиза автоматически берется из номера ревизии в репозитории продукта.
- Выпуск новой сборки осуществляется при любом изменении компонента, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений функций компонента.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает её следующими документами:

- Обновленной документацией по изменившимся компонентам продукта.
- Сведения о совместимости с предыдущими версиями.
- Обновленное Руководство пользователя / администратора, описывающее порядок действий при работе с новой версией продукта.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки в приоритетном режиме предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки (как правило, год) с момента покупки. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретённой Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

Услуги поддержки в не приоритетном режиме оказываются всем пользователям, но по остаточному принципу (при отсутствии приоритетных запросов).

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам по адресу электронной почты. Поддержка не оказывается в голосовом и любых других режимах. Исключение составляют случаи, если такие режимы взаимодействия отдельно описаны в Договоре.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче Запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному Запросу соответствует одна проблема, для чёткой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование своей Учетной записи (e-mail, ФИО, телефон);
- описание проблемы;
- Лог файл ошибки (при его наличии);
- Скриншот (при его наличии);

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Сотрудник службы технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению Запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения

Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа Запрос считается Завершённым, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением Запроса, исполнение Запроса возобновляется.

Завершённый Запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении проблематики Запроса. Закрытие Запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении Запроса в течение 10 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на Запрос пропала.

4. Контактная информация правообладателя программного продукта

ООО «Корпорация Муниципальное Цифровое Управление».

Юр. адрес: РФ, 140180, Московская область, г. Жуковский, ул. Ломоносова, д. 29А, этаж 5, помещ. 12

ОГРН: 1225000027372

ИНН: 5040177807

E-mail: c-mcu@mail.ru

4.1. Контактная информация службы Технической поддержки

E-mail: support@gorod-ivolga.ru