

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла
программы**

«Закупки и право: Нацрежим 44-ФЗ»

Оглавление

1. Общее описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы ..	3
2. Регламент технической поддержки.....	3
2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	3
2.2 Порядок передачи запросов в службу технической поддержки	4
2.3 Порядок обработки запросов в службу технической поддержки	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы	5
4. Совершенствование программы.....	5
5. Контактная информация	6
5.1. Информация о правообладателе.....	6
5.2. Контактная информация службы технической поддержки.....	6

1. Общее описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы

Поставка программы заказчику осуществляется в виде облачного решения.

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счёт сопровождения программы в течение всего периода эксплуатации в целях обеспечения бесперебойной работы, а также постоянного совершенствования программы.

Указанные цели достигаются посредством проведения работ по проектированию, конструированию, сборке и тестированию версий программы.

2. Регламент технической поддержки

2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Базовая техническая поддержка предоставляется всем пользователям на безвозмездной основе.

В рамках базовой технической поддержки осуществляется следующее:

- обучение пользователей эксплуатации программы;
- обеспечение круглосуточного доступа к функциональности облачного решения программы;
- исправление ошибок в программе;
- плановый выпуск новых версий программы;
- разработка и выпуск обновлённых версий эксплуатационной документации по мере планового выпуска новых версий программы.

Базовая техническая поддержка не включает в себя:

- доработку (модификацию, модернизацию) программы под специфичные требования отдельных пользователей;
- поддержку инфраструктуры пользователя, осуществление резервного копирования, а также оказание иных услуг, связанных с обеспечением корректного функционирования инфраструктуры пользователя.

Работы и услуги, не соответствующие условиям базовой технической поддержки, могут быть выполнены на основании отдельных соглашений, в которых определяются содержание, объём, сроки и стоимость таких работ/услуг.

2.2 Порядок передачи запросов в службу технической поддержки

Техническая поддержка пользователей оказывается по телефону, а также посредством электронной почты.

Техническая поддержка предоставляется на основе запросов от пользователей программы, направленных по электронной почте на контактный адрес электронной почты, указанный на сайте, через который предоставляется доступ пользователей к программе.

Пользователь предоставляет подробное описание инцидента, включая:

- название организации, осуществляющей использование программы, либо фамилию, имя пользователя, использующего программу;
- контактную информацию для ответа на обращение;
- суть вопроса, включающую:
 - краткое описание проблемы;
 - краткое описание ожидаемого поведения/представления модуля программы;
 - последовательность действий с момента запуска программы до момента получения результатов, не соответствующих ожиданиям;
 - скриншот (при наличии).

2.3 Порядок обработки запросов в службу технической поддержки

Каждый запрос, отправленный в службу технической поддержки, обрабатывается технической поддержкой в следующем порядке:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок;
2. Определяется приоритет запроса;
3. Специалист технической поддержки сообщает пользователю идентификатор запроса, присвоенный при регистрации;
4. Запрос обрабатывается специалистом технической поддержки;
5. По итогу обработки запроса специалист технической поддержки предоставляет пользователю варианты решения инцидента.

Срок реагирования на запросы и выполнения работ в рамках технической поддержки зависит от сложности вопроса и определяется условиями соглашения (при наличии).

После предоставления ответа и до момента получения подтверждения от пользователя о решении инцидента запрос считается завершенным.

Запрос считается незавершенным и требует продолжения выполнения в случае получения от пользователя аргументированного несогласия с завершением запроса.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы

В случае возникновения инцидентов, решение которых требует внесения изменений в программу, специалисты отдела разработки вносят изменения в ПО и исправляют ошибки.

4. Совершенствование программы

Совершенствование программы осуществляется в следующих направлениях:

- обновление исходных данных программы в зависимости от изменений законодательства Российской Федерации, затрагивающих функциональные возможности программы;
- актуализация функциональных возможностей программы;
- повышение качества и надежности ПО;
- совершенствование программы по запросам пользователей.

Совершенствование программы в целях актуализации функциональных возможностей осуществляется посредством:

- добавления новых функциональных модулей в соответствии с планом развития;
- доработки существующих функциональных модулей в соответствии с анализом и статистикой использования программы пользователями, а также предложениями пользователей.

Совершенствование программы в целях повышения качества ПО осуществляется посредством:

- своевременного совершенствования процесса разработки ПО, использования современных методик разработки;
- совершенствования процесса тестирования.

Совершенствование программы по запросу пользователей осуществляется посредством:

- приема заявок на внесение изменений и дополнений в программу;
- анализ запроса на целесообразность и актуальность предложенных пользователем изменений;
- проведение работ по модернизации программы с сопутствующим изменением нормативной документации.

5. Контактная информация

5.1. Информация о правообладателе

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Закупки и право»

Место нахождения: г. Санкт-Петербург, Коломяжский проспект д.15, корп. 2, 1029

ИНН: 7814675936

ОГРН: 1167847485574

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

В случае возникновения трудностей при использовании платформы можно обратиться в службу технической поддержки, связавшись со специалистами:

- по телефону 8-(812)-372-65-30;
- по e-mail: help@zakupki-pravo.ru