**Процессы для поддержания жизненного цикла ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»»**

1. **Введение**

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание

жизненного цикла программного обеспечения ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»», включая регламент технической поддержки.

1. **Жизненный цикл ПО**

Программа для ЭВМ ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»»может поставляться заказчику одним способом:

* **Серверное решение** - заказчику предоставляются инструкция и дистрибутив ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»» для установки на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»» каждый релиз имеет свой номер:

● Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

● Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в месяц без автоматического обновления версий ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Личный кабинет сотрудника «PROводник»».

1. **Типовой регламент технической поддержки**
   1. **Условия предоставления услуг технической̆ поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств. Приоритеты заявок:

* **Экстренный** – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей системы.
* Высокий – к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в конкретной подсистеме в режиме реального времени.
* **Средний** – это заявки по проблемам функционирования ПО в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы.
* **Низкий** – заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.
  1. **Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

* Электронная почта: Служба поддержки клиентов <hd@rosvodokanal.ru>
* Выделенная группа для конкретного заказчика в приложении Telegram или WhatsApp
  1. **Выполнение запросов на техническую поддержку**

**Аварийная ситуация** – недоступность услуги Специалиста, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты не распространяется на Специалиста.

**Плановые профилактические работы** – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов.

**Срочные работы** – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

**Типы обращений**:

* Заявка на дефект – Обращение Пользователя с описание проблемы в работе ПО.
* Запрос – Запрос информации по работе ПО, не относящийся к дефекту ПО.

Результатом реакции Специалиста на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

1) Подтверждение получения запроса Пользователя.

2) Присвоение уникального номера запросу с фиксацией времени.

3) Обработка запроса.

4) Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

* 1. **Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Статусы заявок:

а). **Создана** – заявка с присвоенным номером.

б). **В работе** – заявка взята в работу.

в). **Уточнение** – данных, полученных от Пользователя недостаточно для анализа проблемы.

г). **Выполнено** – заявка закрыта с возможными резолюциями:

* Решена – решение предоставлено Пользователю.
* Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю.
* Ошибка пользователя – не является дефектом ПО
* Инфраструктура – проблема связана не связана с ПО или с ошибкой пользователя
* Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания.

Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Время выполнения** |
| Экстренный | 12 часов |
| Высокий | 24 часа |
| Средний | 48 часов |
| Низкий | 96 часов либо отказ от выполнения |

* 1. **Закрытие запросов в техническую поддержку**

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации заявки до момента закрытия заявки, с учетом приоритета заявки, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии заявки Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в заявке.

Также закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

1. **Контактная информация производителя ПО**

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

* Специальный раздел в ПО «Обратная связь».
* Email: Служба поддержки клиентов [hd@rosvodokanal.ru](mailto:hd@rosvodokanal.ru).