



Пирамида 2.0
Руководство администратора
Поддержка жизненного цикла ПО

Версия 10



Оглавление

1. Общие сведения	2
2. Элементы жизненного цикла	2
2.1. Гарантийные обязательства.....	2
2.2. Техническая поддержка	2
2.3. Техническое обслуживание.....	3
2.4. Обновление	3
3. Сервисы технического обслуживания	3

1. Общие сведения

Жизненный цикл включает в себя все этапы использования ПО конечным пользователем. Качественная поддержка всех этапов жизненного цикла ПО позволяет достичь максимального эффекта от использования ПО конечным пользователем.

Производителем ПО (разработчиком ПО) и правообладателем (владельцем исключительного права) является ООО «АСТЭК».

2. Элементы жизненного цикла

2.1. Гарантийные обязательства

Гарантийные обязательства производителя ПО определяются условиями соответствующего лицензионного соглашения, которое сопровождает поставку ПО конечному пользователю.

Как правило (если лицензионным соглашением не оговорено иного), гарантийный период составляет 12 месяцев с даты активации ПО.

Как правило (если лицензионным соглашением не оговорено иного), в объём гарантийных обязательств входят следующие составляющие:

- 1) Оказание услуги технической поддержки конечного пользователя ПО;
- 2) Исправление зафиксированных и подтверждённых ошибок ПО.

2.2. Техническая поддержка

Услуга технической поддержки конечных пользователей осуществляется производителем ПО бесплатно в гарантийный период.

В объём технической поддержки входит:

- 1) Консультации по вопросам настройки и функционирования ПО;
- 2) Предоставление документации на ПО;
- 3) Диагностика и фиксация возникших ошибок ПО для последующего исправления в рамках гарантийных обязательств в случае подтверждения ошибки ПО.

Обращения в службу технической поддержки производителя ПО могут производиться следующими способами:

- 1) Обращение через единый адрес электронной почты support@sicon.ru (рекомендуемый способ обращения);

2) Обращение по единому номеру технической поддержки **+7 (800) 350 34 79**.

Любое обращение в службу технической поддержки производителя ПО для более эффективной организации обработки обращения должно содержать следующую информацию:

- 1) Ф.И.О., наименование организации, должность автора запроса, контактные данные;
- 2) Номер лицензии и наименование конечного пользователя ПО;
- 3) Максимально полное описание проблемы (по возможности — пошаговое описание действий для воспроизведения описываемой проблемы);
- 4) Любая сопутствующая информацию, которая может быть важна для анализа запроса.

Услуга технической поддержки вне гарантийного периода может предоставляться на договорной основе в соответствии с соглашением об объёме оказания услуги.

2.3. Техническое обслуживание

Услуга технического обслуживания ПО в гарантийный период и вне гарантийного периода может предоставляться на договорной основе в соответствии с соглашением об объёме оказания услуги.

2.4. Обновление

Обновление ПО вне гарантийного периода выполняется путём повторной поставки полного комплекта ПО конечному пользователю с последующей установкой всех необходимых обновлений на действующую систему.

*Рекомендуется производить обновление ПО не реже 1 раза в 2 календарных года для получения новых функций ПО, поддержки новых типов оборудования, а также обеспечения **наибольшей** информационной безопасности.*

3. Сервисы технического обслуживания

Возможный набор сервисов технического обслуживания и параметров предоставления услуг приведён в следующей таблице:

Таблица 3. Набор сервисов технического обслуживания

№ п/п	Сервис	Рекомендуемая периодичность
1	Обслуживание системных сервисов	

№ п/п	Сервис	Рекомендуемая периодичность
1.1	Контроль состояния операционных систем и сетевых ресурсов на серверном парке системы	Ежемесячно
1.2	Контроль резервного копирования БД	Ежемесячно
1.3	Сервисное и регламентное обслуживание БД	Ежемесячно
2	Обслуживание прикладных сервисов	
2.1	Мониторинг подсистемы сбора данных	Ежедневно
2.2	Мониторинг подсистемы обслуживания АРМ пользователей и сервиса отчётности	Ежедневно
2.3	Мониторинг подсистемы информационного обмена	Ежедневно
2.4	Мониторинг подсистемы безопасности, выявление инцидентов нарушения безопасности	Ежедневно
3	Техническая поддержка	
3.1	Обращение в службу технической поддержки по электронной почте и общей телефонной связи	По возникновению
3.2	Доступ пользователей к сервисной информационной системе ServiceDesk	По возникновению
3.3	Доступ пользователей к федеральному номеру 8-800	По возникновению
4	Параметры технической поддержки	
4.1	Нерегламентированное, либо регламентированное время обработки инцидентов	
4.2	Техническая поддержка по времени клиента в любом часовом поясе	

№ п/п	Сервис	Рекомендуемая периодичность
4.3	Выделение персонального специалиста технической поддержки	
5	Обновление ПО	
5.1	Предоставление новых версий ПО	Ежегодно
5.2	Выполнение установки новых версий ПО	Ежегодно
6	Доработка ПО	
6.1	Разработка (доработка) отчётных форм	По запросу
6.2	Разработка (доработка) мнемосхем	По запросу
6.3	Разработка новых функций ПО	По запросу
6.4	Интеграция (поддержка) в ПО новых типов оборудования	По запросу
7	Повышение квалификации персонала	
7.1	Проведение периодического технического консультирования персонала, повышения (поддержание) квалификации на территории производителя ПО	Ежегодно
7.2	Проведение периодического технического консультирования персонала, повышения (поддержание) квалификации на территории конечного пользователя ПО	Ежегодно

Точный набор сервисов технического обслуживания и параметров предоставления услуг оговаривается соответствующим договором оказания услуг.