

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненных циклов
программы для ЭВМ «Навигационно-
информационная система» (ПО «НИС»)

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта	2
3 Типовой регламент технической поддержки	3
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	3
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 производителя программного продукта	6
4.1 Юридическая информация	6
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «**Навигационно-информационная система**» (ПО «НИС»), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Программа для ЭВМ "НИС" может поставляться заказчику тремя способами:

1. **Серверное решение** - заказчику предоставляются инструкция и дистрибутив ПО "НИС" для установки на локальных серверах заказчика.
2. **Облачное решение** - ПО "НИС" размещается на серверах АО «Группа Т-1». При поставке ПО заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису с необходимыми настройками прав доступа.
3. **Модернизация существующего решения** заказчика — действующее ПО, принадлежащее заказчику, модернизируется с использованием модулей ПО "НИС" (в полном объеме или частично), модернизированное ПО развертывается на локальных серверах заказчика с проведением инструктажа персонала заказчика и прочих необходимых мероприятий по внедрению.

Для контроля версий ПО "НИС" каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «Х.У», где Х и У — 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 «НИС», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «НИС».

С выпуском новой версии программного продукта производитель, согласно ГОСТ Р 51904-2002 «Программное обеспечение встроенных систем. Общие требования к разработке и документированию», сопровождает ее следующими документами:

- «Описание версии ПО», в котором отражены изменения компонентов ПО "НИС".
- Обновленные руководства оператора и программиста.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической 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 НИС.
- **Высокий** – к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в системе реальном режиме времени.
- **Средний** – это заявки по проблемам функционирования ПО в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы (отчеты, мониторинг транспортных средств и т.п.).
- **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, при условии выполнения системой требований ТФТ и ТЗ по скорости работы системы. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Круглосуточная телефонная линия 8 (495) 269-11-11.
- Электронная почта support@t1-group.ru
- Телефон техподдержки для регионов: 8 (800) 100-11-06.

3.3 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. Стандартное время проведения профилактических работ – каждую субботу с 03:00 до 15:00.

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.

3.4 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

пользователя

- Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания.

Время исправления установлено в соответствии с приоритетом обращения:

Приоритет обращения	Время выполнения*
Экстренный	24 часа
Высокий	36 часов
Средний	48 часов
Низкий	96 часов, либо отказ от выполнения

* Время выполнения заявки рассчитывается как разница между статусами «Выполнено» и «В работе», без учета времени нахождения в статусе «Уточнение» и без учета времени реакции на ответ Пользователя при уточнении.

Параметры уровня качества сервиса поддержки пользователей:

№	Параметр	Значение
1.	Режим работы службы технической поддержки пользователей по телефону «горячей линии»	режим 365 дней/год x 24 часа
2	Среднее время ответа службы технической поддержки пользователей по телефону «горячей линии» за календарный месяц	не более 1 минуты
3	Среднее время ответа службы технической поддержки пользователей по заявкам через интернет-сайт (сервис деск) (направление письменного ответа пользователю или голосовая связь специалиста с пользователем) за календарный месяц	не более 4-х часов

3.5 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.

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** АО «Группа Т-1».
- **Юр. адрес:** 117628, Москва, ул. Ратная, д.8, корп.3, эт.1, пом.1, ком.1И, оф.2.
- **ОГРН:** 1157746045192.
- **ИНН:** 7727048336.

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://www.t1-group.ru/>
- **Телефон:** +7 (495) 269-11-11
- **Email:** support@t1-group.ru