



**ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ
программного продукта
«Система управления взаимодействием с клиентами для различных видов
услуг (СУВК ЖКХ)»
ООО «Интегратор ИТ»
На 16 листах**

Оглавление

Общие положения	3
Выпуск новых версий и правила их наименования	3
Правила по вводу и выводу версий продукта в/из технической поддержки	3
Стандартный регламент технической поддержки продукта	4
Глоссарий	4
Типовой перечень оказываемых услуг	5
Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA)	8
Время предоставления Услуг	8
Параметры уровня обслуживания и размеры вычета за неисполнение параметров	8
Порядок расчёта параметра «Уровень доступности»	9
Порядок расчёта параметра «Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания»	9
Порядок расчёта нормативного времени	9
Определение приоритета Запроса	9
Определение нормативного времени выполнения Запроса	11
Порядок расчёта общего количества Запросов на обслуживание и Инцидентов	12
Порядок расчёта фактического времени выполнения Запроса	12
Ограничение ответственности	13
Особенности оказания отдельных видов ИТ-Услуг	13
Диагностика возникновения Запроса	13
Увеличение срока выполнения Запроса	14
Контакты технической поддержки	14
Требования к квалификации персонала	15
Развитие системы	16
Контактная информация и данные о Производителе продукта	16

Общие положения

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Выпуск новых версий и правила их наименования

Выпуск продукта осуществляется посредством создания и передачи Заказчикам новых версий продукта. Для упорядочивания процесса выпуска продукта в отношении его версий принят следующий порядок обозначения:

«**Название продукта**» **«РМАЖ»**.**«РМИН»**.**«СН»** , где

РМАЖ – номер мажорной версии продукта

РМИН – номер минорной версии продукта

СН – номер сборки

Пример обозначения версии продукта: **СУБК ЖКХ 1.0.29**

В отношении подхода к выпуску версий продукта применяются следующие правила (одно из перечисленных):

- Выпуск новой мажорной версии продукта осуществляется в случаях, когда поставляемая функциональность или используемые технологии существенно изменились с момента предыдущей версии (высокая степень воздействия на функциональность). Для новой мажорной версии её номер увеличивается на 1 относительно предыдущего;
- Выпуск новой минорной версии продукта осуществляется в случаях, когда поставляемая функциональность или используемые технологии несущественно изменились с момента предыдущей версии (средняя степень воздействия на функциональность). Для новой минорной версии её номер увеличивается на 1 относительно предыдущего;
- Выпуск новой сборки осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках сборки функциональность или используемые технологии не изменились или минимально изменились с момента предыдущей версии (низкая или нулевая степень воздействия на функциональность). Добавление новой функциональности. Для новой сборки номер увеличивается на 1 относительно предыдущей.

Правила по вводу и выводу версий продукта в/из технической поддержки

Для ввода версии продукта в техническую поддержку и вывода из технической поддержки применяются следующие правила:

- Версия продукта получает техническую поддержку после официального донесения до Заказчиков информации по её выпуску;
- В случае обращения Заказчика в техподдержку с проблемой, решённой в версии продукта более поздней, чем установленная у Заказчика, производитель имеет право в качестве рекомендации по решению проблемы предложить обновление до соответствующей версии продукта;
- Вывод версии продукта из технической поддержки может осуществляться не ранее, чем через 6 месяцев после соответствующего уведомления Заказчика.

При выводе из технической поддержки мажорной версии продукта выводятся из технической поддержки также все минорные версии, относящиеся к данной мажорной версии.

Стандартный регламент технической поддержки продукта

Перечень услуг, оказываемых в процессе оказания технической поддержки и соглашение об уровне сервиса (SLA) определяется в договоре с каждым конкретным Заказчиком. Ниже приведены типовые услуги и уровне сервиса.

Глоссарий

Термин	Определение
1-ая, 2-ая, 3-я линии	Группа работников Исполнителя, объединённых в соответствии с очередностью участия в обработке Запроса в рамках оказания ИТ-Услуг
Время выполнения	Время, прошедшее с момента поступления Запроса до направления уведомления пользователю о завершении оказания услуг по Запросу
Время закрытия	Время, прошедшее с момента фактического уведомления пользователя о завершении оказания услуг по Запросу до момента подтверждения их оказания.
Время поступления запроса	Время поступления обращения по электронной почте или регистрации сообщения через портал самообслуживания. Для телефонного звонка время регистрации и время поступления Запроса совпадают.
Время реакции	Время, прошедшее со времени поступления Запроса до момента фактического начала оказания услуг работника первой линии поддержки по Запросу.
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее с ООО «Интегратор ИТ» договор о возмездном оказании услуг по технической поддержке СУБК ЖКХ
Запрос	Обращение пользователя за оказанием Услуги, зафиксированное в Системе автоматизации Исполнителя одним из допустимых способов. В дальнейшем Запрос классифицируется как Инцидент или Запрос на обслуживание.
Запрос на изменение	Запрос пользователя Услуг или специалиста поддержки, не являющийся Инцидентом, предполагающий реализацию изменения ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга.
Запрос на обслуживание	Запрос, не являющийся Инцидентом и не предполагающий реализацию изменения оборудования и/или ПО, на основе которых функционирует и предоставляется Услуга.
Инцидент	Запрос, связанный с событием, которое не является частью нормальной работы Услуги, ведущее/способное привести к остановке Услуги или снижению уровня её качества
Исполнитель	ООО «Интегратор ИТ»
ИТ-Услуга (Услуга)	Действия или возможности, предусмотренные в «Таблица 1. Перечень оказываемых услуг», предоставляемые Исполнителем для Пользователей, требующие консультационной, технической поддержки.
Пользователь	Работник или представитель Заказчика, получающий ИТ-Услугу, у которого возникла потребность в получении поддержки по Услуге.
Система автоматизации	Система автоматизации процессов приёма и обработки заявок Исполнителя

Типовой перечень оказываемых услуг

Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки, приведены в «Таблица 1. Перечень оказываемых услуг».

Таблица 1. Перечень оказываемых услуг

Категория услуг	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия	Уровень сервиса
Консультация	Первая и вторая линия тех. поддержки	Консультации по настройке услуг в «Системе управления взаимодействием с клиентами для различных видов услуг (СУВК ЖКХ)» (по телефонам и электронной почте)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация обращений пользователей. 2. Ответ на поставленные вопросы по телефону или письменно по электронной почте. 3. При необходимости эскалация запроса на другой уровень поддержки. 	<p>- по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (по местному времени)</p> <p>Зарегистрированный запрос обрабатывается в соответствии с SLA по Договору с Заказчиком</p>
Обслуживание	Устранение ошибок пользователей	<p>Устранение последствий сбоев программного обеспечения из-за неправильных действий пользователя при работе с СУВК ЖКХ.</p> <p>Анализ причин сбоев. Анализ корректности работы программного обеспечения и правильности внесения соответствующих данных конечными пользователями при возникновении ошибок в системе. Анализ последовательности проводимых действий пользователем. Идентификация неправильных действий.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация запроса. 2. Проверка правильности действий пользователя. 3. Анализ причин возникновения сбоя. <p>Выдача рекомендаций по обучению пользователей.</p>	<p>- по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (по местному времени)</p> <p>Зарегистрированный запрос обрабатывается в соответствии с SLA по Договору с Заказчиком</p>

Категория услуг	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия	Уровень сервиса
		(по телефонам и электронной почте с темой письма «Запрос на обслуживание»)	<p>Выработка решения по устранению последствий сбоя.</p> <p>Фиксация ответа в системе регистрации обращений.</p> <p>Контроль исполнения предложенного решения</p>	
	<p>Исправление технологических ошибок</p>	<p>Устранение зависаний системы и последствий сбоев программного обеспечения, вызванных технологическими ошибками в программном обеспечении. Анализ корневых причин сбоев. Разработка мероприятий по исключению случаев их повторения.</p> <p>(по телефонам и электронной почте с темой письма «Инцидент»)</p>	<p>Регистрация запроса.</p> <p>Анализ источника технологической ошибки.</p> <p>Формулирование возникшей проблемы.</p> <p>Выработка решения по устранению проблемы.</p>	<p>- по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (по местному времени)</p> <p>Зарегистрированный запрос обрабатывается в соответствии с SLA по Договору с Заказчиком</p>
	<p>Мониторинг работоспособности системы</p>	<p>Установка обновлений, прикладного программного обеспечения Системы. Мониторинг работоспособности системы. Определение причин сбоев. Проведение мониторинга и поддержки интеграционного взаимодействия с внешними Системами.</p> <p>(по телефонам и электронной почте с темой письма «Инцидент»)</p>	<p>1. Регистрация обращений пользователей в системе учёта.</p> <p>2. Ответ на поставленные вопросы письменно по электронной почте.</p>	<p>- по рабочим дням с 9-00 до 20-00 (по местному времени)</p> <p>Зарегистрированный запрос обрабатывается в соответствии с SLA по Договору с Заказчиком</p>

Категория услуг	Наименование услуги	Содержание услуги	Выполняемые действия	Уровень сервиса
			3. При необходимости эскалация запроса	
	Доработка системы	Проведение консультаций (по электронной почте) по необходимости модернизации функциональных возможностей «Системы управления взаимодействием с клиентами для различных видов услуг (СУВК ЖКХ)» и оценка требований. Реализация (по запросу) критических доработок, связанных с изменением бизнес-процессов компании и/или изменением законодательства РФ в объеме не более указанного в Договоре с Заказчиком количества чел.*час. Расчёт стоимости оказания услуг осуществляется исходя из расчёта трудозатрат и стоимости нормо-часа для специалиста Исполнителя.	1. Регистрация обращений пользователей в системе учёта. 2. Оказание консультаций письменно по электронной почте. 3. При необходимости подготовка спецификаций на доработку системы.	- по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (по местному времени) Зарегистрированный запрос обрабатывается в соответствии с SLA по Договору с Заказчиком
	Обучение пользователей и повышение квалификации персонала	Организация обучения и проведение теоретических и практических занятий, семинаров, тренингов или консультаций Заказчика для конечных пользователей, ИТ-специалистов и сотрудников управленческих служб по вопросам эксплуатации ПО (не более 2 дней в квартал)	Проведение обучения с использованием удалённых средств связи (вебинары).	- по запросу Заказчика. Срок исполнения определяется в зависимости от объёма и сложности критериев, указанных в заявке.
	Формирование выгрузок	Формирование выгрузок (не более указанного в Договоре с Заказчиком количества выгрузок в месяц по заявке, направленной на электронную почту)	Предоставление (по запросу) выгрузки информации из базы данных «Системы управления взаимодействием с клиентами для различных видов услуг (СУВК ЖКХ)».	- по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (по местному времени) Срок исполнения определяется в зависимости от объёма и сложности критериев, указанных в заявке.

Типовое соглашение об уровне обслуживания (SLA)

Типовое соглашение об уровне обслуживания содержит описание параметров уровня обслуживания, правил их расчёта, а также особые условия оказания услуг по отдельным видам услуг.

Время предоставления Услуг

Таблица 2. Время предоставления Услуг

Параметр	Время	Примечание
Плановое время доступности Услуг	По электронной почте и телефону: по рабочим дням ¹ с 09:00 до 18:00 (по местному времени).	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Время приёма обращений	По электронной почте и телефону: по рабочим дням с 09:00 до 18:00 (по местному времени).	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Время выполнения Запросов	По рабочим дням с 09:00 до 18:00 (по местному времени).	За исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Мониторинг работоспособности системы	По рабочим дням с 8-00 до 20-00 (по местному времени).	Работоспособность системы сохраняется круглосуточно, за исключением времени регламентных и плановых работ, а также случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.
Плановые работы, связанные с обновлением и настройкой ПО	По согласованию	Должны быть согласованы с Заказчиком не позднее чем за 24 часа до начала выполнения работ, за исключением случаев, отдельно оговариваемых между Исполнителем и Заказчиком.

Параметры уровня обслуживания и размеры вычета за неисполнение параметров

Таблица 3. Параметры уровня обслуживания и размеры вычета за неисполнение параметров

Параметр	Размер вычета от стоимости Услуги, в %	Плановое значение
Уровень доступности Услуги	2	Не менее 98%

¹ Здесь и далее под рабочими днями понимаются рабочие дни Исполнителя

Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания	2	Не менее 90%
Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания	2	Не менее 90 %

Порядок расчёта параметра «Уровень доступности»

Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением. $\text{Уровень доступности} = \frac{\text{Фактическое время доступности Услуги}}{\text{Плановое время доступности Услуги}} \times 100$. Источником фактического времени доступности являются данные системы мониторинга Исполнителя.

Порядок расчёта параметра «Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания»

Источником фактической информации являются данные системы автоматизации Исполнителя. Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением. $\text{Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время реакции по которым соответствует параметрам обслуживания} = \frac{\text{Количество Запросов на обслуживание и Инцидентов, фактическое время реакции по которым соответствует нормативному времени реакции}}{\text{общее количество Запросов на обслуживание и Инцидентов}} \times 100$.

Порядок расчёта параметра «Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения которых соответствует параметрам обслуживания»

Источником фактической информации являются данные системы автоматизации Исполнителя. Параметр считается выполненным, если его фактическое значение не ниже установленного настоящим соглашением. $\text{Доля Запросов на обслуживание и Инцидентов, время выполнения по которым соответствует параметрам обслуживания} = \frac{\text{Количество Запросов на обслуживание и Инцидентов, фактическое время выполнения по которым соответствует нормативному времени выполнения}}{\text{общее количество Запросов на обслуживание и Инцидентов}} \times 100$.

Порядок расчёта нормативного времени

Нормативное время выполнения Запросов на обслуживание и Инцидентов зависит от типа и приоритета Запроса. Приоритет Запроса определяется специалистом Исполнителя, исходя из критериев приоритета Запроса, после этого направляются в адрес Заказчика по электронной почте и согласовываются Заказчиком. Номер Задачи в системе автоматизации Исполнителя направляется в адрес Заказчика по электронной почте при регистрации Заявки. Нормативное время выполнения Запросов на Изменение определяется по согласованию с Заказчиком.

Определение приоритета Запроса

Приоритет Запросов на обслуживание, Запросов на изменение и Инцидентов определяется на основании критериев влияния см. Таблица 4. Соответствие приоритета для Инцидентов, Таблица 5. Соответствие для Запросов на обслуживание, Таблица 6. Определение масштаба Инцидента или ЗНО.

Таблица 4. Соответствие приоритета для Инцидентов

Приоритет	Влияние на услугу	Влияние на Заказчика	Масштаб
Наивысший	Полная недоступность	Критичное	Корпоративная
Критичный	Полная недоступность	Критичное	Сегмент
Серьёзный	Полная недоступность	Среднее	Корпоративная
	Полная недоступность	Критичное	Локальное
	Частичная недоступность	Критичное	Корпоративная
	Полная недоступность	Слабое	Корпоративная
	Полная недоступность	Среднее	Сегмент
	Ухудшение качества	Критичное	Корпоративная
	Частичная недоступность	Критичное	Сегмент
Средний	Полная недоступность	Слабое	Сегмент
	Полная недоступность	Среднее	Локальное
	Ухудшение качества	Критичное	Сегмент
	Частичная недоступность	Среднее	Корпоративная
	Частичная недоступность	Критичное	Локальное
	Полная недоступность	Слабое	Локальное
	Ухудшение качества	Среднее	Корпоративная
	Ухудшение качества	Критичное	Локальное
	Частичная недоступность	Слабое	Корпоративная
	Частичная недоступность	Среднее	Сегмент
Низкий	Ухудшение качества	Слабое	Корпоративная
	Ухудшение качества	Среднее	Сегмент
	Частичная недоступность	Слабое	Сегмент
	Частичная недоступность	Среднее	Локальное
	Ухудшение качества	Слабое	Сегмент
	Ухудшение качества	Среднее	Локальное
	Частичная недоступность	Слабое	Локальное
	Ухудшение качества	Слабое	Локальное

Таблица 5. Соответствие для Запросов на обслуживание

Приоритет	Причина возникновения	Влияние на Заказчика	Масштаб
Серьёзный	Эксплуатация	Критичное	Корпоративная
	Эксплуатация	Критичное	Сегмент
	Пользователь	Критичное	Корпоративная
Средний	Эксплуатация	Критичное	Локальное
	Эксплуатация	Среднее	Корпоративная
	Пользователь	Критичное	Сегмент

Приоритет	Причина возникновения	Влияние на Заказчика	Масштаб
	Эксплуатация	Среднее	Сегмент
	Эксплуатация	Слабое	Корпоративная
	Пользователь	Критичное	Локальное
	Пользователь	Среднее	Корпоративная
Низкий	Эксплуатация	Среднее	Локальное
	Эксплуатация	Слабое	Сегмент
	Пользователь	Среднее	Сегмент
	Пользователь	Слабое	Корпоративная
	Эксплуатация	Слабое	Локальное
	Пользователь	Среднее	Локальное
	Пользователь	Слабое	Сегмент
	Пользователь	Слабое	Локальное

Таблица 6. Определение масштаба Инцидента или ЗНО

Масштаб	Определение
Локальное	Инцидент или ЗНО в рамках локального рабочего места
Сегмент	Инцидент или ЗНО в рамках Территориального подразделения компании
Корпоративная	Инцидент или ЗНО в рамках всей Группы компаний

В случае наличия обходного решения, приоритет Запроса снижается на 1 (один) пункт.

Во всех случаях Служба технической поддержки Исполнителя будет стремиться к максимально быстрой реакции на Запросы Пользователя. В случае возникновения дефицита ресурсов при оказании услуг по Запросам, Служба технической поддержки Исполнителя выполняет Запросы в соответствии с рассчитанными приоритетами Запросов. Наиболее приоритетные Запросы выполняются в первую очередь.

Определение нормативного времени выполнения Запроса

Нормативное время выполнения Запроса определяется на основании соответствия приоритету Запроса и типу Запроса (см. Таблица 7. Таблица нормативного времени выполнения Запроса).

Таблица 7. Таблица нормативного времени выполнения Запроса

Приоритет	Нормативное время выполнения (в часах)		
	Инцидент	Запрос на обслуживание	Запрос на изменение
Наивысший	1	2	По согласованию
Критичный	1,5	2	По согласованию
Серьезный	2	3	По согласованию
Средний	3	6	По согласованию
Низкий	4	10	По согласованию

Нормативное время выполнения Запроса включает нормативное время реакции. Нормативное время реакции составляет 60 минут.

Порядок расчёта общего количества Запросов на обслуживание и Инцидентов

Источником информации об общем количестве Запросов на обслуживание и Инцидентов являются данные системы автоматизации Исполнителя.

В расчёт берутся Запросы на обслуживание и Инциденты, закрытые за отчётный период

Запрос на обслуживание/Инцидент считается закрытым, если выполнены следующие действия:

- Исполнитель уведомляет Инициатора Запроса о выполнении всех необходимых действий в соответствии с зарегистрированным Запросом. Информация направляется по адресу электронной почты Контактного лица, указанного в Запросе;
- инцидент закрывается в случае полного устранения описанного при регистрации инцидента, и факт устранения неисправностей подтверждается Инициатором Запроса (по телефону или в электронной почте). Извещение о выполнении включает в себя идентификатор Запроса, время регистрации Запроса и время выполнения Запроса;
- Запрос может быть закрыт Исполнителем, в случаях, когда для выполнения Запроса необходимо оказание Исполнителем непрофильных Услуг, не предусмотренных данным Соглашением. В таком случае Инициатору Запроса направляется уведомление о закрытии с указанием причины закрытия данного Запроса;
- Исполнитель имеет право закрыть Запрос, если в течение 5 (пяти) рабочих дней после направления уведомления, со стороны Пользователя отсутствует реакция.

Порядок расчёта фактического времени выполнения Запроса

Источником информации о фактическом времени выполнения Запроса являются данные Системы автоматизации Исполнителя. В качестве периодов, в течение которых не учитывается время выполнения, применяются периоды, когда Запрос находится в статусах «В ожидании» и «Решён» по данным системы учёта Исполнителя.

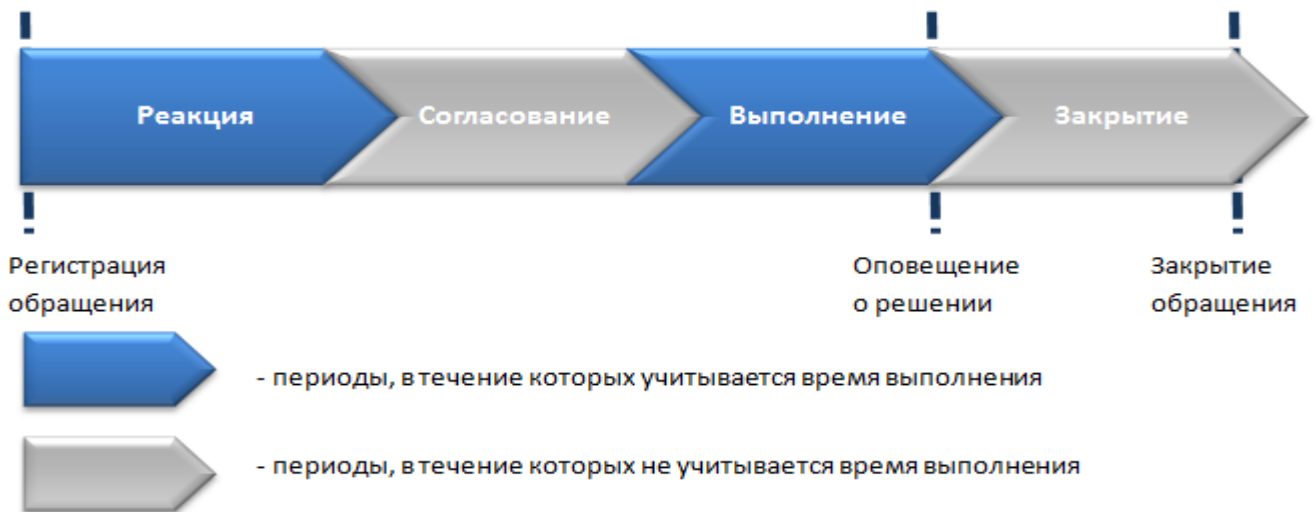


Рисунок 1. Принцип расчёта фактического времени выполнения Запроса

Ограничение ответственности

На качество Услуг, оказываемых Исполнителем Заказчику, влияет качество продуктов и Услуг, получаемых от сторонних компаний:

- поставщиков телекоммуникационных Услуг (канал связи);
- арендодателей (электричество, пропускная система и пр.);
- поставщиков программного обеспечения (в случае подтверждения разработчиком сбоя по вине программного обеспечения).
- поставщиков оборудования (серверное оборудование, рабочие станции и пр.)

В связи с этим, деятельность сторонних компаний может повлечь за собой глобальный сбой, ограничить возможность предоставления Услуги или привести к нарушению качества оказываемых Услуг. В случаях, где Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество Услуг данных компаний, при оценке качества услуг Исполнителя не учитываются нарушение SLA, связанные с Услугами ненадлежащего качества, предоставляемыми сторонними компаниями.

Особенности оказания отдельных видов ИТ-Услуг

Диагностика возникновения Запроса

В ходе оказания услуг Исполнитель ведёт диагностику причин обращений пользователей. Запросы на обслуживание должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости см. «Таблица 8. Причины запросов».

Таблица 8. Причины запросов

Причина	Описание
Инструкция	Недостаточно детальное описание в операционных или технологических инструкциях, методических материалах к системе (с указанием ссылки на пункт документации и смыслового содержания недостатка)
Пользователь	Пользователь не изучал операционные или технологических инструкции, методические и регламентные материалы к системе. Пользователь выполняет действия, не предусмотренные инструкциями или методическими материалами.
Эксплуатация	Регламентное или разовое требование выполнить пользовательские действия в системе (с указанием точного определения выполненной за пользователя функции)

Запросы типа «Инцидент» должны быть продиагностированы на причину возникновения инцидента см. «Таблица 9. Причины инцидентов».

Таблица 9. Причины инцидентов

Причина	Описание
Инфраструктура (внутренняя)	Причиной инцидента является некорректное функционирование ЦОД
Инфраструктура (внешняя)	Причиной инцидента являются телекоммуникационная инфраструктура или любая другая техническая инфраструктура, не входящая в состав ЦОД

Причина	Описание
Ошибка программного обеспечения	Внутренняя ошибка системы, сбой словаря данных, настроек системы, настроек производительности, в том числе интерфейсов, а также некорректная работа смежной системы
Ошибка пользователя	Несоблюдение регламента, некорректное использование системы

Запросы на изменение должны быть продиагностированы на причину возникновения необходимости выполнения см. «Таблица 10. Причины возникновения необходимости выполнения»

Таблица 10. Причины возникновения необходимости выполнения

Причина	Описание
Изменение действующего законодательства	Изменения, вносимые в систему в связи с требованиями действующего законодательства, с точным указанием ссылки на изменение действующего законодательства
Изменение организационно-распорядительных документов	Изменения, вносимые в систему в связи с требованиями ВНД и ОРД группы с точным указанием ссылки на изменение действующего ОРД (или ссылка на новое ОРД)
Внешние регуляторы	Изменения, вносимые в систему в связи с требованиями внешних регуляторов или изменением в формате/объёме данных или интерфейсах взаимодействия с указанием списка изменений
Настройки системы	Изменение системных и прикладных настроек требующих внесения изменений в код или логику работы системы в том числе изменение метаданных/справочников
Снижение трудоёмкости	Изменения системы, направленные на автоматизацию ручной работы пользователей, массовое изменение данных системы, разработку и изменение отчётных форм, изменения интерфейса системы направленные на улучшение эргономики и снижение трудоёмкости выполняемых операций
Прочее	Нет документально подтверждённого обоснования

Увеличение срока выполнения Запроса

В отдельных случаях возможно увеличение срока² выполнения Запроса:

- по согласованию с Пользователем (с инициатором Запроса) в случае нехватки ресурсов на выполнение Запроса. Данная договорённость фиксируется на карточке Запроса с уведомлением пользователя;
- в случае отсутствия на рабочем месте пользователя (если это необходимо для оказания услуг);
- в случае не предоставления оборудования для обслуживания.

Контакты технической поддержки

Подать обращение можно двумя способами:

² Срок определяется индивидуально в зависимости от Запроса по согласованию Сторон.

1. Отправить электронное сообщение на почтовый ящик: suvk_support@tii.ru
2. Обратиться по телефону +7 (495)495 585 11 99, голосовое меню «3»

В случае прямого обращения к работникам второй и третьей линии в обход первой линии технической поддержки запросы не регистрируются и не выполняются. Инициатор обращения переводится на первую линию технической поддержки.

Пользователь может пожаловаться на несвоевременное или некачественное выполнение Запроса, сделать предложения по улучшению Услуг и работы службы технической поддержки способом, указанным ниже: feedback_support_suvk@tii.ru

В случае изменения указанных реквизитов Исполнитель обязуется заблаговременно известить Заказчика.

Требования к квалификации персонала

Для успешной и плодотворной работы с программным продуктом СУВК ЖКХ необходимо ознакомиться с эксплуатационной документацией, размещённой на сайте <http://tii.ru/products/crm>.

Работа с ПО предполагает наличие минимально 2-х категорий пользователей:

- пользователи системы (использование функционала системы);
- администраторы системы (настройка системы).

Пользователи системы для работы с ПО должны обладать следующими навыками и квалификацией:

- навыки работы с компьютерами и периферийными устройствами, в том числе:
 - самостоятельное включение и отключение оборудования от электропитания;
 - первоначальная загрузка операционной системы;
 - вход в операционную систему с помощью логина и пароля;
 - набор данных на клавиатуре;
 - использование манипулятора-мышь для активизации визуальных элементов управления на экране монитора;
 - загрузка бумаги в подающее устройство используемого принтера;
- умение пользоваться средствами операционной среды (MS Windows не ниже версии 7) и оперировать ею через стандартные интерфейсы, в том числе:
 - использование базовых функций оконного интерфейса, позволяющего изменять размер окна программы и перемещать его на экране монитора;
 - переключение между окнами выполняющихся на рабочей станции программ;
 - знание методов и приёмов работы с ПО, описание приведено в документах «Руководство пользователя»;
 - умение работать с веб-браузером;
 - умение работать в офисном пакете;
 - знание и умение выполнять установленные для этой группы или категории персонала меры по защите информации.

Администраторы должны иметь квалификацию, позволяющую исполнять, в рамках системного программного обеспечения в инфраструктуре которого развёрнута система, следующие функциональные обязанности:

- техническое обслуживание и поддержка правильности функционирования технических средств и программного обеспечения, входящих в ПО;
- установка, настройка, тестирование и диагностика компонентов программного и технического обеспечения ПО в целом;
- информационное администрирование ПО - ведение справочников, классификаторов, шаблонов документов и отчётов;
- навыки работы в серверных ОС CentOS 7.0+ либо опыт администрирования *nix подобных систем;
- опыт администрирования БД PostgreSQL 9.6;
- опыт администрирования веб-сервера Apache 2.2.31 и выше.

Развитие системы

ООО «Интегратор ИТ» планирует дальнейшее развитие программного продукта СУВК ЖКХ.

Развитие продукта планируется в первую очередь по следующим направлениям:

- совершенствование средств администрирования и настройки системы, как с точки зрения добавления нового функционала, так и юзабилити ПО;
- оптимизация решения с точки зрения повышения скорости работы ПО.

СУВК ЖКХ является облачным решением, развёрнутым на специально подготовленной инфраструктуре. Доступ к системе осуществляется по URL через веб-браузер. Система имеет множество интеграций с другими системами компании, обеспечивающие её данными, необходимыми для полноценной работы.

Продукт обновляется нашими высококвалифицированными специалистами по мере выхода новых версий.

Плановые сроки выхода новых версий ПО СУВК ЖКХ, регламентируются договорами с заказчиками. Текущая частота выхода: новых сборок - 1 в месяц, новых версий – 1 раз в год.

Разработчиками учитываются замечания и предложения Заказчиков к функционалу системы. Исправления и новый функционал реализуются в новых версиях, с обеспечением преемственности.

Контактная информация и данные о Производителе продукта

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Интегратор ИТ»

Почтовый адрес: 105005, г. Москва, Аптекарский переулок, д. 4

Телефоны: +7(495)-585-11-99

Факс: +7(499) 261-98-57

Электронная почта: info@tii.ru

Веб сайт: <http://www.tii.ru/>