

# Описание процессов жизненного цикла

МП SLS-Торговый зал

## Содержание

|  |   |
|--|---|
| 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ..... | 1 |
| 2. Типовой регламент технической поддержки .....                         | 2 |
| 3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....      | 2 |
| 4. Закрытие запросов в техническую поддержку.....                        | 3 |

## 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Заказчику предоставляется инструкция по установке программного обеспечения и руководство пользователя.

Для контроля версий программного обеспечения, каждый релиз имеет свой номер версии.

Выпуск новых версий производится по мере необходимости: при критическом обновлении программного обеспечения с устранением ошибок, которые блокирует корректную работу текущей версии, при добавлении нового функционала.

Заказчик сам управляет процессом обновления программного обеспечения, новая версия программного обеспечения предоставляется Заказчику после обращения на электронную почту: [info@sls.ru](mailto:info@sls.ru).

Выпуск новой версии программного продукта производитель сопровождает следующими документами:

- Описание изменений, в котором отражены новые функции или перечисляются устраненные ошибки (в тексте электронного письма или в файле вложения);
- Ссылкой на обновленные руководства пользователя и администратора (если эти документы были обновлены в связи с выходом новой версии).

## 2. Типовой регламент технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика в рамках приобретенного Заказчиком периода поддержки.

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу программного обеспечения.

Техническая поддержка осуществляется силами ООО «Софтленд Системз». Запросы на техническую поддержку регистрируются Заказчиком по электронным каналам связи (электронной почте) [info@sls.ru](mailto:info@sls.ru) или через форму обратной связи на официальном сайте компании [www.sls.ru](http://www.sls.ru).

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку предоставляет следующие данные:

- словесное описание проблемы в произвольной форме;
- скриншоты или видео (при наличии);
- технические детали.

## 3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования администраторов Заказчика по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения, пользователей Заказчика по вопросам работы с ПО (функциональным возможностям системы).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем, вызванных обнаруженной ошибкой в программе;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. По каждому запросу назначаются ответственный специалист.
2. Служба технической поддержки по электронной почте сообщает Заказчику имя назначенного специалиста и способы связи с ним.

3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
4. При необходимости ответственный специалист запрашивает у Заказчика дополнительные данные.
5. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. В случае выявления ошибки в ПО, Исполнитель сообщает срок исправления ошибки и предоставления Заказчику обновления.
6. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

#### 4. Закрытие запросов в техническую поддержку

После отправки ответа на запрос Заказчика, запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса.

В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 3 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым.

Закрытие запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.