

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения «Смета-Багира»,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его
эксплуатации, его совершенствование, а также информация о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки**

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	3
4. Техническая и сервисная поддержка программного обеспечения.....	3
4.1. Контактная информация.....	3
4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.	4
4.2.1. Классификация возможных сбоев.	4
4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев.	4
4.2.3. Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий.	5

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. Совершенствование программного обеспечения.

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: tech@sbagira.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая и сервисная поддержка программного обеспечения.

4.1. Контактная информация.

Обращения в тех. поддержку производится по контактам, указанным в программе, а также на официальном сайте разработчика «Смета-Багира».

- **Телефон:** (499) 724-75-75
 - Понедельник – четверг: с 9:00 до 18:00 (по Московскому времени)
 - Пятница: с 9:00 до 17:00 (по Московскому времени)
- **Электронная почта:**
 - Технические вопросы: tech@sbagira.ru

4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.

4.2.1. Классификация возможных сбоев.

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

– Сбой со статусом «Аварийный»:

- Невозможность запуска программы пользователем.
- Ошибки, не позволяющие проводить работу на программном обеспечении.

– Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

- Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих продолжать работу.
- Программные несоответствия, имеющие важное значение в процессе работы.
- Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения.
- Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения.

– Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

- Несоответствия в программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность программы.
- Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения.
- Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации.
- Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев.

В случае возникновения сбоев в работе программного обеспечения устанавливается следующий порядок взаимодействия со службой технической

поддержки:

1. Установление предварительного контакта пользователя с одним из технических специалистов. Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса, возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действий специалистов по устранению возникшей ситуации.

2. После установления предварительного контакта пользователь подготавливает и пересылает по электронной почте технической поддержки следующую информацию:

- описание проблемы;
- описание сбоя и текущее описание состояния системы;
- дата появления сбоя и его периодичность;
- какие возможные действия вызвали возникновение сбоя.

3. В течение не более 2х суток с момента поступления запроса специалисты технической поддержки должны связаться с пользователем и предоставить информацию о возможностях, вариантах и сроках ликвидации аварийной ситуации.

4.2.3. Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий.

Все необходимые сервисные мероприятия и плановый ремонт ПО служба технической поддержки проводит без дополнительного согласования с конечным пользователем.

4.3. Предоставление консультаций и технической информации.

Специалисты технической поддержки оказывают технические и сервисные консультации по следующим вопросам:

- Обучение работе с ПО;
- Возможности расширения функциональности ПО;
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.