



Общество с ограниченной ответственностью "Юник Софт"
Россия, Московская обл., г. Ступино, ул. Куйбышева, дом 61Б, корп 1, офис 89

inbox@uniquesoft.ru

телефон, +7 (495) 211 79 12

ИНН: 5019023917

КПП: 501901001

ОГРН: 1125019000149

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных
циклов программы для ЭВМ

Uniquesoft Planning Platform / Planiquum

Оглавление

| | |
|---|----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА | 3 |
| ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА | 3 |
| ПРОЦЕСС ЗАКАЗА..... | 3 |
| ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ..... | 3 |
| ПРОЦЕСС АДАПТАЦИИ (МОДЕРНИЗАЦИИ)..... | 3 |
| ПРОЦЕСС ЭКСПЛУАТАЦИИ..... | 3 |
| ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ..... | 4 |
| РАЗМЕЩЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ | 4 |
| УРОВНИ СРОЧНОСТИ ЗАПРОСОВ И НОРМАТИВЫ ИСПОЛНЕНИЯ..... | 4 |
| РЕЖИМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ | 4 |
| ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ | 4 |
| ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ | 4 |
| ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ РАБОТУ ПО PLANIQUM НА РАБОЧИХ МЕСТАХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ | 4 |
| ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ И МОДЕРНИЗАЦИЮ | 5 |
| АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ | 5 |

Введение

Назначение документа

Настоящий регламент определяет процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Uniquesoft Planning Platform» (далее – «Planiquim», «ПО», «Программа»).

Основные процессы жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программы Planiquim выполняется посредством следующих основных процессов:

1. Процесс заказа
2. Процесс поставки
3. Процесс адаптации (модернизации)
4. Процесс эксплуатации
5. Процесс сопровождения

Описание указанных процессов представлено далее в разделах настоящего документа.

Процесс заказа

Заказ ПО начинается путем направления заявки на адрес эл. почты info@uniquesoft.ru.

Заявка должна содержать информацию об организации-заказчике, количество рабочих мест, краткое техническое задание на систему.

На основании полученной заявки производится расчет стоимости поставки, который совместно с типовым договором направляется ответным письмом по эл. почте.

После согласования условий поставки подписывается договор доступа к ПО и договор на работы по адаптации ПО в соответствии с согласованным техническим заданием (ТЗ).

Процесс поставки

В соответствии с условиями договора, осуществляется развертывание виртуальной машины на специально отведенных серверах, и заказчику предоставляются данные для доступа к системе в роли администратора.

Процесс адаптации (модернизации)

На основании договора выполнения работ и содержащегося в нем технического задания осуществляется адаптация и настройка ПО под потребности заказчика.

Типовой проект адаптации включает в себя следующие стадии:

1. Создание прототипа и уточнение технического задания
2. Адаптация, настройка в соответствии с ТЗ
3. Инструктаж для пользователей
4. Опытно-промышленная эксплуатация
5. Документирование и завершение процесса адаптации

Процесс эксплуатации

Эксплуатация системы осуществляется силами заказчика на основании документации, разработанной в рамках процесса адаптации.

В случае возникновения нештатных ситуаций специалисты заказчика обращаются в техническую поддержку в рамках процесса «Сопровождение».

Процесс сопровождения

Размещение запросов на сопровождение

Специалисты службы сопровождения ПО Planiqum принимают запросы на техническую поддержку по адресу эл. почты support@uniquesoft.ru

При отправке запроса необходимо указать наименование организации-заказчика, от имени которой выполняется запрос, дать описание возникшей ситуации, приложить примеры экранных форм, иллюстрирующих возникшую проблему, а также уровень срочности/критичности запроса.

Уровни срочности запросов и нормативы исполнения

Определяются следующие уровни срочности/критичности запросов на поддержку:

- Экстренный – устанавливается в случае, если система неработоспособна, либо если любое действие в системе приводит к неблагоприятному результату.
- Высокий – устанавливается в случае, если не работают отдельные элементы системы, в результате чего остановлены некоторые из процессов заказчика
- Средний – в случае, если система работает не совсем корректно, но при этом соответствующие процессы заказчика могут выполняться в штатном режиме либо в каком-либо обходном варианте
- Низкий – для запросов, носящих информационный характер

Регламентированы следующие параметры (нормативы) обработки запросов на сопровождение:

| Уровень критичности | Срок исполнения |
|---------------------|------------------|
| Экстренный | 8 рабочих часов |
| Высокий | 16 рабочих часов |
| Средний | 24 рабочих часа |
| Низкий | 40 рабочих часов |

Режим работы службы поддержки и сопровождения

Служба поддержки и сопровождения «Юник Софт» работает в стандартные рабочие дни в соответствии с официальным рабочим календарем РФ с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

Особые условия сопровождения

Обращение в службу поддержки «Юник Софт» могут выполнять только авторизованные пользователи, указанный в договоре и прошедшие необходимый инструктаж в ходе процесса адаптации ПО к нуждам заказчика.

Обращение по вопросам дополнительной адаптации ПО, ответов на вопросы о возможностях ПО, дополнительного инструктажа выполняются либо в рамках отдельного договора поддержки выполненных настроек, либо в рамках стандартной заявки на поставку с указанием задания на адаптацию.

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, обеспечивающий работу ПО Planiqum на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными таблицами и данными;

- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- продвинутое знание ОС Windows или Linux и технологий настройки виртуальной машины;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней;
- желательно наличие навыков работы с аналитикой данных.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист, уметь создавать программный код на языке Python, а также иметь навыки работы с базами данных.

АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: Яндекс.Облако.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, Московская обл., г. Ступино, ул. Куйбышева, дом 61Б, корп 1, офис 89

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Россия, Московская обл., г. Ступино, ул. Куйбышева, дом 61Б, корп 1, офис 89.