



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ SILA Union, В
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

на 8 листах

Москва, 2020г.

Оглавление

1. Общие сведения о документе	3
2. Общие сведения о программном обеспечении SILA Union	3
2.1 Назначение ПО SILA Union.....	3
2.2 Минимальные требования к рабочему месту	3
2.3 Требования к программному обеспечению для функционирования ПО SILA Union	3
3. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО SILA Union	4
3.1 Поставка ПО SILA	4
3.2 Использование ПО SILA Union	4
3.3 Сопровождение и поддержка ПО SILA Union.....	4
3.4 Общие положения по проведению работ по совершенствованию (модификации) ПО SILA Union.....	5
4. Требования к уровню квалификации специалистов для работы с ПО SILA Union	6
4.1 Требования к специалистам, поддерживающих работоспособность (установка и сопровождение) ПО SILA Union	6
4.2 Требования к пользователям ПО SILA Union	6
5. Порядок предоставления услуг по сопровождению	6
5.1 Регламент предоставления Услуг.....	6
5.2 Этапы оказания услуг по сопровождению	7

1. Общие сведения о документе

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

2. Общие сведения о программном обеспечении SILA Union

2.1 Назначение ПО SILA Union

ПО SILA Union — это программный продукт, разработанный компанией ООО "СИЛА Юнион" для структурированного описания, анализа, последующего совершенствования бизнес-процессов предприятия и управления ими, а также подготовки к внедрению сложных информационных систем.

Данное ПО применяется на всех этапах цикла работ по созданию и развитию бизнеса — от разработки архитектуры и стратегии предприятия до реорганизации основополагающих бизнес-процессов, от управления стоимостью процессов до разработки ИТ-архитектуры, внедрения информационных систем и последующей оптимизации деятельности предприятия.

2.2 Минимальные требования к рабочему месту

Минимальные требования, предъявляемые к рабочему месту:

- процессор: CPU 2 ядра 2GHz;
- оперативная память: 4 Gb;
- свободное место на жестком диске: 10Gb;
- разрешение монитора не ниже 1680x1050.

2.3 Требования к программному обеспечению для функционирования ПО SILA Union

Для функционирования ПО SILA Union необходимо следующее общесистемное программное обеспечение:

- Операционная система "Astra Linux Common Edition" (внесена в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных на основании Приказ Минкомсвязи России от 12.04.2018 №157, Рег. номер ПО: 4433)

Дополнительное ПО:

- Комплект разработчика Java "Liberica JDK" 8 (внесен в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных на основании Приказ Минкомсвязи России от 18.06.2019 №335, Рег. номер ПО: 5493)

- Встроенный в Astra Linux Common Edition браузер или Яндекс.Браузер (внесен в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных на основании Приказ Минкомсвязи России от 21.07.2017 №382, Рег. номер ПО: 3722)

3. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО SILA Union

3.1 Поставка ПО SILA Union

Поставка включает в себя архив, содержащий:

- инсталляционные файлы;
- электронные документы по установке, использованию и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО SILA Union.

Инсталляционные файлы и документация скачиваются с сайта компании-разработчика, либо предоставляются иным видом, описанным в лицензионных или иных договорах.

3.2 Использование ПО SILA Union

Использование ПО SILA Union требует выполнения следующих видов работ:

- настройка серверной части программного продукта;
- создание репозитория Компании в ПО SILA Union;
- настройка методологии, согласно нормативным документам Компании;
- настройка пользовательского интерфейса;
- настройка прав доступа, согласно дискретной и ролевой модели доступа.

Подробное описание данных работ содержится в «Инструкции пользователя» и «Инструкции администратора».

3.3 Сопровождение и поддержка ПО SILA Union

Техническая поддержка оказывается только зарегистрированным пользователям. Под зарегистрированным пользователем понимается пользователь, имеющий лицензионный файл к ПО SILA Union (для оплаченных или демонстрационных версии ПО).

Для всех зарегистрированных пользователей выдается лицензионный ключ и регистрационный номер (во внутреннем реестре компании). Данный регистрационный номер необходимо указывать при обращении в техническую поддержку (рекомендуется в теме письма по электронной почте для ускорения рассмотрения обращений).

Техническая поддержка разделяется на базовую и расширенную.

Базовая техническая поддержка оказывается зарегистрированным пользователям:

- Для демоверсий - в течение срока действия демоверсии;
- Для полных версий – в течение срока, указанного в лицензионном договоре.

В базовую техническую поддержку входят консультации по одному каналу связи - электронной почте («support@silauion.ru»), с ответами на вопросы по функционалу,

по установке, по возникающим ошибкам, исправление ошибок в работе ПО, а также предоставление обновленной документации по программному обеспечению, в случае выхода новой версии в период техподдержки.

Расширенная техническая поддержка оказывается зарегистрированным пользователям, заключившим отдельный договор.

В расширенную техническую поддержку входят исправление ошибок в работе ПО, консультации по нескольким каналам связи: электронной почте (отдельный специально выделенный адрес для каждого клиента), по телефону и другим каналам связи (например, через средства удаленного доступа), в объеме и составе, а также в сроках реагирования на обращения - описанных в отдельно заключаемых договорах.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

3.4 Общие положения по проведению работ по совершенствованию (модификации) ПО SILA Union

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги/работы.

В плановом режиме развития ПО:

- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация программного обеспечения SILA Union в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений);
- модификация документации.

По запросам Заказчиков (в рамках отдельно заключаемых договоров):

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение SILA Union;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- модификация ПО SILA Union по заявкам Заказчика;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, выпущенных в результате модификации и (или) исправления ошибок;
- модификация документации.

4. Требования к уровню квалификации специалистов для работы с ПО SILA Union

4.1 Требования к специалистам, поддерживающих работоспособность (установка и сопровождение) ПО SILA Union

В перечень задач, выполняемых специалистами, поддерживающими работоспособность ПО SILA Union, входит:

- установка (инсталляция) и поддержание работоспособности системных программных средств – операционной системы;
- установка (инсталляция) и поддержания работоспособности программы SILA Union;
- поддержание работоспособности технических средств;
- выполнение регулярных процедур по чистке репозитория Компании в ПО SILA Union;
- добавление/удаление пользователей;
- разграничение прав доступа.

Специалисты по установке и сопровождению ПО должны обладать следующей квалификацией:

- базовые знания администрирования ОС Astra Linux;

4.2 Требования к пользователям ПО SILA Union

В перечень задач, выполняемых пользователями ПО SILA Union, входит:

- изучение документации ПО SILA Union;
- создание и чтение данных, хранимых в ПО SILA Union;
- выполнение процедур по обеспечению уровня сохранности данных, хранимых в ПО SILA Union.

Пользователи ПО должны обладать следующей квалификацией:

- базовые навыки работы с ОС Linux;
- знание своих должностных инструкций;
- знание Руководства пользователей ПО SILA Union;
- знание используемых нотаций для моделирования бизнес-архитектуры предприятия в ПО SILA Union.

5. Порядок предоставления услуг по сопровождению

5.1 Регламент предоставления Услуг

Техническая поддержка включает в себя регулярные Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния (уровня) систем (в пределах ответственности), базы данных и сервисных программ.

Работы по сопровождению клиентских рабочих мест и серверного оборудования осуществляется силами Заказчика.

Услуги предоставляются Заказчику ежедневно с 09.00 до 18.00 часов по московскому времени в рабочие дни, которые устанавливаются Трудовым Кодексом Российской Федерации и соответствующими Постановлениями Правительства РФ на текущий календарный год.

В случае крайней необходимости Заказчик оформляет письменную заявку на работу сотрудников Исполнителя в нерабочее время, в выходные или праздничные дни не менее, чем за сутки до предполагаемого срока. Заявка должна быть подписана руководителем ИТ-департамента Заказчика.

Вышеописанный уровень обслуживания не применяется в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, форс-мажорных обстоятельств, указанных в Договоре.

Все изменения, вносимые Исполнителем в системы, которые могут повлиять на функциональность и работоспособность ИС, в обязательном порядке согласовываются с Куратором.

Исполнитель не несет ответственности за результаты услуг по сопровождению ИС, выполненных Заказчиком самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

5.2 Этапы оказания услуг по сопровождению

- **Регистрация запросов** – Заказчик направляет на электронный адрес технической поддержки («support@silunion.ru») письменную заявку на предоставление Услуги (именуемую далее «Запрос»), связанную с обслуживанием систем или доработкой ПО SILA Union или с устранением ошибок или решением других проблем, мешающих нормальному функционированию систем. Все запросы регистрируются в Системе по работе с обращениями.
- **Назначение Задачи** – все зарегистрированные Задачи проходят процедуру назначения. Под назначением Задачи понимается занесение в ранее зарегистрированный запрос следующей информации и передача на исполнение специалисту Исполнителя:
 - Присвоение статуса – «Назначена»;
 - Привязка к Услуге, с которой связан запрос;
 - Определение категория запрос (Запрос на обслуживание, Инцидент и т.п.);
 - Критичность выполнения запроса;
 - Приоритет и плановый срок выполнения запроса;
 - Назначение специалиста Исполнителя, ответственного за исполнение запроса.
- **Оповещение Пользователя о регистрации запроса** – по окончании регистрации запроса Пользователю по электронной почте отправляется оповещение установленного формата, в котором сообщается основная информация по запросу:
 - Уникальный идентификационный номер (ID);

- Дата и время регистрации запроса;
 - Краткое содержание запроса.
- **Заккрытие Запроса** – по окончании работы над Запросом, Исполнитель направляет электронное сообщение Заказчику.
После проверки исполнения и в случае положительного решения Статус Запроса переводится в «Выполнено».
Если у инициатора запроса есть замечания, или он опроверг факт выполнения запроса, то в системе учета обращений фиксируется причина отклонения. Если замечания обоснованы, то запрос отправляется на доработку (переводится в статус «Назначен»).