

Процессы жизненного цикла системы IRBiS

- **Внедрение и эксплуатация**

Внедрение системы IRBiS включает следующие этапы:

- Разработка технического задания. Целью этапа является определение функциональных и технических требований к системе.
- Первоначальная установка модулей системы. Производится исполнителем (ООО Тенет) с привлечением специалистов заказчика.
- Первоначальная конфигурация модулей, и системы в целом. Осуществляется исполнителем в соответствии с техническим заданием.
- Миграция данных из существующих систем заказчика. Опциональный этап. Осуществляется специалистами исполнителя при экспертной поддержке заказчика и/или вендоров сторонних систем.
- Интеграция с существующими системами заказчика. Опциональный этап.
- Опытная эксплуатация системы. Целью этапа является подтверждение требований к системе заявленным в техническом задании. Этап завершается передачей системы в промышленную эксплуатацию.
- Промышленная эксплуатация. Осуществляется гарантийная поддержка системы в оговоренном договором периоде.

- **Сопровождение**

Сопровождение осуществляется в рамках гарантийного срока или на основании договора дополнительной технической поддержки. Процесс сопровождения включает в себя:

- Оказание консультационных услуг.
- Помощь в конфигурировании системы.
- Устранение недочетов, выявленных в процессе эксплуатации.
- Доработка ПО в объемах, предусмотренных договором технической поддержки.

- **Дополнительные доработки системы IRBiS**

- Требования по доработкам, возникшие на этапе формирования технического задания, реализуются в рамках технического задания.
- Небольшие доработки, возникшие в процессе эксплуатации, могут быть реализованы в рамках договора технической поддержки в рамках оговоренного объема работ.
- Прочие доработки осуществляются в рамках отдельного договора с формированием технического задания.

- **Регламент технической поддержки**

- Прием заявок на оказание услуг технической поддержки системы осуществляется по режиму работы «Круглосуточный», за исключением заявок типа «Вопрос», «Новый функционал», которые принимаются по режиму работы «Рабочее время». Для подачи заявки Заказчик должен оформить заявку на портале, и в случае неисправности категории «Авария» или «Сбой» проинформировать Исполнителя о заявке по телефону горячей линии.
- Каналы приема заявок
 - Портал сопровождения проектов и отслеживания заявок: создается индивидуально под каждого Заказчика
 - Телефон горячей линии техподдержки: +7(843) 202 00 80
 - Фактический почтовый адрес разработчика ПО: РФ, 420111, г. Казань, ул. Т. Гиззата, д.6/31, помещение 17
- Классификация заявок

Таблица 1

Вид заявки и категория приоритета	Описание неисправности	Признаки
«Авария» или Категория «А»	Неисправность в работе АСР, повлекшая прекращение функционирования АСР и невозможность Заказчиком осуществлять обслуживание клиентов Заказчика с помощью АСР, либо повлекшая значительное уменьшение производительности АСР (более 50%), либо невозможность предоставления услуг.	Обычно это фатальный сбой АСР, оказывающий влияние на функционирование сервера или программного обеспечения, в результате которого АСР перестает функционировать. Результаты сбоя приводят к невозможности выполнения подавляющего числа бизнес процессов Заказчика. Обычно проблема может быть легко локализована.
«Сбой» или Категория «В»	Неисправность в работе АСР, не повлекшая прекращения функционирования АСР, но не позволяющая Заказчику в полном объеме осуществлять обслуживание клиентов.	Обычно это фатальный сбой компонента АСР, или его серьезное ограничение по функционалу или производительности. При этом другие части АСР не затронуты. Это неисправность, оказывающая большое влияние на клиентов при ежедневном использовании АСР, серьезно сказывающаяся на его производительности. При этом АСР в целом функционирует.
«Ошибка» или Категория «С»	Неисправность в работе АСР, не оказывающая серьезного влияния на работоспособность АСР. Ошибка в технической документации, косметический дефект, ошибка надписи.	Это неисправность, минимально ограничивающая работоспособность и производительность АСР. В совокупности такие дефекты могут снизить удобство использования АСР.
«Новый	Неисправность отсутствует	Предложение на

функционал»		усовершенствование функциональности или интерфейса АСР, а также технической документации на АСР
«Вопрос»	Неисправность отсутствует	Вопрос, связанный с обработкой Заявки, либо связанный с настройкой, эксплуатацией, обслуживанием и администрированием АСР, установленного у Заказчика.

◦ Порядок оказания услуг по заявке

- Исполнитель по факту получения Заявки, отправляет Заказчику уведомление о приеме Заявки и запрашивает необходимую для классификации информацию.
- После получения запрашиваемой информации Исполнитель осуществляет классификацию неисправности, описанной в Заявке, определяет степень сложности работ по устранению неисправности, запрашивает у Заказчика необходимую дополнительную информацию.
- На основании проведенной классификации Исполнитель имеет права изменить категорию приоритета Заявки, предоставив Заказчику объяснение данному изменению.
- Предварительный технический ответ в соответствии с проведенной классификацией, сообщается Заказчику в Первоначальном ответе в сроки, указанные в таблице 2.
- Для уровней приоритета Категории «А» и «В» допустимым вариантом временного решения проблемы считается выполнение Исполнителем таких действий, в результате которых неисправность в работе АСР может быть переведена на более низкий уровень приоритета с уведомлением Заказчика. При этом Исполнитель обязан продолжить работу по устранению неисправности в работе АСР в соответствии с новым уровнем приоритета неисправности.
- Исполнитель, в зависимости от классификации, произведенной в соответствии с п.3.3 настоящего Приложения, предоставляет Решение проблемы (исправление или новую версию ПО) в сроки, указанные в таблице 2.
- Исполнитель информирует Заказчика о состоянии решения проблемы по мере изменения статуса Заявки, но не реже, чем с Частотой обновления, указанной в таблице 2.
- Срок выполнения заявки типа Категория «А», Категория «В», Категория «С» считается временной интервал между моментом приема Заявки Исполнителем и моментом выдачи Заказчику временного решения. Срок выполнения заявки типа «Новый функционал» и «Вопрос» считается временной интервал между моментом приема Заявки Исполнителем и моментом выдачи Заказчику первоначального ответа.

Таблица 2

Категория приоритета	Первоначальный ответ	Временное решение	Решение проблемы	Частота обновления
Категория «А»	1 час	2 часа	4 часа, за исключением случая, когда необходим выезд специалистов Исполнителя к Заказчику или требуется замена Оборудования. В случае необходимости выезда специалистов Исполнителя к Заказчику 24 часа с момента начала работ у Заказчика, если данная неисправность не была вызвана действиями (бездействиями) Заказчика.	1 час
Категория «В»	8 часов	24 часа	3 суток	2 раза в день
Категория «С»	2 суток	7 суток	30 суток	7 суток
«Новый функционал»	10 суток	нет	нет	нет
«Вопрос»	10 суток	нет	нет	нет

- **Сведения о персонале, осуществляющем техническую поддержку**

Функциональная роль	Выполняемые задачи	Количество (человек)
Инженер поддержки	Консультации по настройке системы, разработка скриптов обработки информации	4
Разработчик СУБД Oracle	Сопровождение и доработка бизнес - логики системы, реализованной в рамках СУБД. Экспертиза в вопросах производительности системы и настройки СУБД	2
Разработчик Delphi/C++ Builder	Сопровождение и доработка серверов приложений, клиентских рабочих мест	2
Разработчик C/C++	Сопровождение загрузчиков трафика и драйверов оборудования	2