

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла ПО
“Система телеметрии и управления зарядными
станциями для электромобилей”**

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО “Система телеметрии и управления зарядными станциями для электромобилей” (далее - ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки компанией ООО «Иви-Технолоджис», являющейся производителем и правообладателем ПО.

2. Термины и определения

Термины	Определения
Компания	ООО «Иви-Технолоджис»
ПО	Программное обеспечение
Специалист	Сотрудник Компании, ответственный за техническую поддержку ПО
ЭЗС	Электростанция зарядная электромобилей
Система	Система телеметрии и управления зарядными станциями
Пользователь	Пользователь электростанций зарядных
API	Application Programming Interface — «программный интерфейс приложения») — описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой

3. Жизненный цикл программного продукта

ПО поставляется Пользователю в виде облачного решения, размещается на серверах компании ООО «Иви-Технолоджис». При поставке ПО Пользователю предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису с необходимыми настройками прав доступа.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск стабильных версий производится периодически. С выпуском новой версии ПО, производитель, согласно ГОСТ Р 51904-2002 «Программное обеспечение встроенных систем. Общие требования к разработке и документированию», сопровождает ее следующими документами:

- «Описание версии ПО», в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленное Руководство администратора

4. Типовой регламент технической поддержки

4.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Пользователя в рамках договорных обязательств, со следующими приоритетами:

Аварийный – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых Система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей.

Высокий – к этому классу относятся сервисные запросы, связанные с дефектами конкретной подсистемы Системы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в Системе в режиме реального времени.

Средний – сервисные запросы по проблемам функционирования Системы в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы (отчеты, мониторинг транспортных средств и т.п.).

Низкий – сервисные запросы, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе Системы, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций, при условии выполнения Системой требований. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления Системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.

4.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Адрес электронной почты: info@e-audit.su
- Номер службы поддержки: **+7 (812) 640-40-60**

В процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, задействуется один Специалист.

4.3 Выполнение сервисных запросов на техническую поддержку

Экстренная ситуация – недоступность услуги, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты, не распространяется на Специалиста.

Плановые профилактические работы – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов. Стандартное время проведения профилактических работ – каждую субботу с 03:00 до 15:00 по местному времени.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

Типы сервисных запросов:

Заявка на дефект – обращение Пользователя с описанием проблемы в работе Системы.

Запрос – запрос информации по работе Системы, не относящийся к дефекту Системы.

Результатом реакции Специалиста на сервисный запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

1. Подтверждение получения сервисного запроса Пользователя.
2. Присвоение уникального номера сервисному запросу с фиксацией времени.
3. Обработка сервисного запроса.
4. Закрытие сервисного запроса и уведомление Пользователя, в зависимости от типа обращения.

4.4 Порядок выполнения работ технической поддержки

Статусы сервисных запросов:

- а) Создано – сервисный запрос с присвоенным номером
- б) В работе – сервисный запрос взят в работу
- в) Уточнение – полученных от Пользователя данных недостаточно для анализа проблемы
- г) Выполнено – сервисный запрос закрыт с возможными резолюциями:
 - Решено – решение предоставлено Пользователю
 - Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю
 - Ошибка Пользователя – не является дефектом Системы
 - Инфраструктура – проблема не связана с Системой или с ошибкой Пользователя
 - Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания

4.5 Закрытие сервисных запросов в технической поддержке

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации сервисного запроса до момента закрытия сервисного запроса, с учетом приоритета сервисного запроса, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя.

Уведомление о закрытии сервисного запроса Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в сервисном запросе. Также закрытие сервисного запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на сервисный запрос пропала.

5 Информация о Компании

ООО «Иви-Технолоджис»

190005, Санкт-Петербург г, 3-я Красноармейская ул, дом № 12, литера А, помещение 1Н

ОГРН 1237800040389

ИНН 7838112989

Email: info@e-audit.su