

Платформа Биллинга и Провиженинга
Описание жизненного цикла и
техническая поддержка

Оглавление

1. Введение	3
2. Описание процессов жизненного цикла	3
2.1. Жизненный цикл программного продукта	3
3. Условия приобретения и поставки ПО	3
4. Регламент технической поддержки.....	4
4.1. Условия предоставления технической поддержки.....	4
4.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	5
4.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.....	5
4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.	5
4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	5
Контактная информация службы технической поддержки:	6
Контактная информация производителя ПО Платформа Биллинга и Провиженинга.....	6

1. Введение.

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) Платформа Биллинга и Провиженинга, включая регламенты технической поддержки конечных пользователей Платформы Биллинга и Провиженинга.

2. Описание процессов жизненного цикла

2.1. Жизненный цикл программного продукта.

Выпуск продукта, новой версии или нового поколения осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «Девелопмент Бюро». Форма выпуска – комплект установочных файлов (далее – дистрибутив). Контроль выпускаемых версий или поколения ПО осуществляется путём присвоения ему цифровой комбинации, в которой указано поколение ПО и версия обновления.

Выпуск новых версий ПО осуществляется по следующим правилам:

- Номер сборки присваивается каждый раз, когда осуществляется выпуск новых обновлений, в том числе в процессе исправления ошибок, незначительных доработка и может не нести изменений функций СПО;
- Поколение ПО изменяется в том случае, если вносятся существенные изменения в функциональные возможности ПО, добавляются новые алгоритмы работы или существенно изменяется пользовательский интерфейс;

Выпуск нового поколения ПО сопровождается выпуском следующих документов:

- Общий список изменений;
- Сведения о совместимости с предыдущими версиями;
- Инструкция по установке или обновлению.

3. Условия приобретения и поставки ПО

Исключительные права на программное обеспечение Платформа Биллинга и Провиженинга принадлежат Обществу с ограниченной ответственностью «Девелопмент Бюро» (ОГРН: 1117746752067, ИНН 7720728639). Права использования программного обеспечения Платформа Биллинга и Провиженинга приобретаются у Общества с ограниченной ответственностью «Девелопмент Бюро» на условиях простой (неисключительной) лицензии и включают в себя доступ к обновлениям ПО и технической поддержке программной платформы сроком равным сроку приобретения прав (1 год и более).

Поставка программного обеспечения осуществляется в электронном виде путем разворачивания программной платформы на инфраструктуре Заказчика (облачной или локальной) и установки программных ключей лицензии.

Лицензия на неисключительные права доступа к ПО действует на срок равный сроку заключенного договора, начиная с даты активации программного продукта (1 год и более).

Подписка на обновления и техническую поддержку включает:

- Доступ к обновлениям программной платформы Платформа Биллинга и Провиженинга, включая доступ к новым функциям платформы, новым коннекторам к сторонним продуктам и облачным сервисам.

- Доступ к услугам базовой и премиальной технической поддержки.

Пользователи с действующей лицензией на платформу получают доступ к базовой технической поддержке производителя ПО. Для получения премиальной поддержки с повышенным SLA необходимо заключение отдельного соглашения на премиальную поддержку.

Подписка на обновления и техническую поддержку действует на срок равный сроку приобретения лицензии. После этого срока возможно продление подписки на использование платформы, обновления и техническую поддержку на коммерческой основе, путем приобретения лицензии на новый период. Использование платформы без действующей лицензии не допускается и ограничивается техническими средствами самой платформы.

4. Регламент технической поддержки.

4.1. Условия предоставления технической поддержки.

Техническая поддержка программной платформы, разделяется на 2 уровня и включает следующие работы:

1. Базовая техническая поддержка платформы/SUPPORT- P01
 - a. единая «точка входа» для эскалации и мониторинга Запросов Заказчика;
 - b. прием, обработка и ответы на запросы;
 - c. диагностика и разрешение инцидентов;
 - d. администрирование программных средств и компонент Платформы;
 - e. консультирование по техническим характеристикам оказываемых услуг и особенностям их использования;
 - f. сопровождение процесса заведения новых реселеров;
 - g. реагирование на сообщения системы мониторинга работоспособности Платформы;
 - h. информирование Заказчика о критических Инцидентах;
 - i. отчетность по предоставляемой услуге;
 - j. В состав Услуги не входит создание и/или внедрение новых функций; поддержка специализированного прикладного программного обеспечения, которое не входит в состав Платформы; прием, обработка и выполнения Запросов, поступивших от Абонентов.
2. Расширенная премиальная техническая поддержка платформы/ SUPPORT-P02 включает всё, что входит в базовую поддержку и дополнительно:
 - a. управление ресурсами Исполнителя с целью максимально оперативного разрешения Запросов Заказчика;
 - b. администрирование операционных сред и системного программного обеспечения, которые входят в состав Платформы;
 - c. анализ текущих потребностей Заказчика и формирование предложений по оптимизации текущих бизнес-процессов с использованием Платформы;
 - d. помощь в формировании требований и приоритезация Запросов Заказчика на изменение Платформы;
 - e. информирование Заказчика о выходе новых версий Платформы и планирование обновлений системы;
 - f. организация обучения сотрудников Заказчика использованию Платформы;
 - g. внесение изменений в настройки Платформы на основании Запросов Заказчика.
 - h. В состав Услуги не входит прием, обработка и выполнения Запросов, поступивших от Абонентов;

Поддержка осуществляется в соответствии с внутренним регламентом и договором на услуги технической поддержки.

4.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

Запросы на техническую поддержку принимаются: - в электронном виде по средствам направления электронной почты на адрес support-devburo@softline.com. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели.

4.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы, по этому описанию в автоматизированной системе будет заведено обращение Заказчика;
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками;
- указать параметры системы на которой произошла ошибка (версию ОС).

4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач. В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса либо высылается новая сборка продукта.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

Устранение неисправностей производится в соответствии с внутренним регламентом технической поддержки и внутренними процессами разработки и доработки программного обеспечения.

Совершенствование программного обеспечения производится на основании внутренних планов развития программной платформы, включающих оценку поступающих от пользователей запросов на развитие функций платформы.

4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.

После доставки Ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

ООО «Девелопмент Бюро»

Контактная информация службы технической поддержки:

Электронная почта: support-devburo@softline.com

Контактная информация производителя ПО Платформа Биллинга и Провиженинга

ООО «Девелопмент Бюро»

Юр. Адрес: 121205, г Москва, территория Сколково Инновационного Центра, бульвар Большой, дом 42 СТР. 1, ЭТАЖ 3 ПОМ. 1108 (ЧАСТЬ).

ИНН: 7720728639

ОГРН: 1117746752067

E-mail: support-devburo@softline.com