

СИТ НЕБО – План БАС

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ

СИТ НЕБО – План БАС

ООО «Союзинфотех»

2023

**Оглавление**

[1. Введение 3](#_Toc151723417)

[2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 3](#_Toc151723418)

[3. Совершенствование программного обеспечения 3](#_Toc151723419)

[4. Техническая поддержка 3](#_Toc151723420)

## **1. Введение**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения СИТ НЕБО – План БАС (далее - Программа) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены в ходе работы службы технической поддержки по запросу пользователя.

## **3. Совершенствование программного обеспечения**

Программа регулярно развивается:

• появляются новые дополнительные возможности;

• расширяется функционал;

• оптимизируется нагрузка ресурсов ПК;

• обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно участвовать в совершенствование программы, для этого необходимо направить предложение по совершенствованию в адрес службы технической поддержки. Предложение будет рассмотрено специалистами и, в случае признания его эффективности, в программу будут внесены соответствующие изменения.

## **4. Техническая поддержка**

Запросы пользователей в службу технической поддержки направляются по адресу info@soyuzinfo.tech. Время обращения пользователей в службу технической поддержки программы с 09.00 по 18.00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Классификация возможных сбоев:

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

• сбой со статусом «Аварийный»:

* отсутствие возможности работы в программе;
* другие ошибки, не позволяющие реализовать функционал программы.

• сбой со статусом «Критичный»:

* программные несоответствия, имеющие важное значение;
* зависание программы;
* выдача ошибок программой.

• сбой со статусом «Некритичный»:

* несоответствия в программе, которые не влияют на возможность

работы в программе;

* другие ошибки, исправление которых можно перенести на

конкретный срок.

В случае возникновения сбоев в работе программы пользователь направляет запрос в службу технической поддержки с описанием статуса, обстоятельств и характера действий пользователя, приведших к сбою. Каждому обращению в службу технической поддержки присваивается уникальный порядковый номер сервисной заявки, включающий дату и время обращения. Присвоенный порядковый номер сервисной заявки, дата и время ее размещения сообщаются службой технической поддержки пользователю по электронной почте.

Время реакции службы технической поддержки приведено в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Вид сбоя | Время реакции |
| 1. | «Аварийный» | Не более 2 часов |
| 2. | «Критичный» | Не более 4 часов |
| 3. | «Некритичный» | По согласованию |

После устранения причин, приведших к сбою, службой технической поддержки пользователю направляется отчет о выполнении заявки.