

Vision RI

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1 Устранение неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения (ПО)

Поставщик обеспечивает непрерывную поддержку с сопровождением поставленного программного обеспечения Заказчику на протяжении срока действия Договора с целью гарантировать удовлетворительные условия эксплуатации.

1.1 Поддержка приложения / корректирующее сопровождение

1.1.1 Поддержка приложения / корректирующее сопровождение осуществляет функциональную и техническую поддержку Заказчика. Поддержка нацелена на устранение нештатных ситуаций в работе приложения и ошибок, обнаруженных в процессе эксплуатации после установки. Такие неисправности приводят к невозможности использовать весь функционал приложения или к некорректной работе функций, заявленных в описании. Ошибки и нештатные ситуации принимаются во внимание для немедленного или отложенного исправления, в соответствии с их приоритетностью, основанной на степени важности и критичности.

1.1.2 Существует три типа неисправностей:

- критическая неисправность. Неисправность такого рода относится к важной функции приложения, которая может иметь важные деловые и денежные последствия. Выражается в некорректной работе заявленных в описании или в инструкции по эксплуатации функций, либо недоступность функции, либо полной недоступности приложения вообще;

- существенная неисправность. Такая неисправность относится к важной функции программного обеспечения, работа которой более не сможет соответствовать описанию в сопроводительной документации, однако существует обход этой функции; или относится к обычной функции ПО, использование которой далее невозможно, но это не препятствует использованию остальной программы в целом;

- несущественная неисправность. Ошибка программы, которая не препятствует использованию программы, поскольку относится к незначительной функции или позволяет использовать программу с ограничениями или относится к поломке экрана.

2 Совершенствование ПО

Эта услуга заключается во внесении изменений из-за новых разработок или изменений в программном обеспечении (для соответствия новым требованиям, изменениям в правилах управления, улучшениям и т.д.)

Предполагаемые виды совершенствования ПО:

• **Простое.** Предполагает несложное исправление в количестве не более 50 строк программного кода.

• **Обычное.** Подразумевает обоюдное утверждение требований Сторонами:

- описание исправлений к внесению;
- подробное функциональное описание ожидаемого поведения;
- ожидаемый результат;
- срок внесения изменений.

Это означает исправление обычной сложности в размере исходного кода от 50 до 100 строк.

• **Сложное.** Для исправления, признанного сложным, Заказчик подробно перечислит требования к Поставщику для оценки трудоемкости. Затем Поставщик предоставит свою оценку, и Заказчик должен будет утвердить изменения перед тем, как Поставщик приступит к внедрению.

3 Соглашение об уровне обслуживания (СУО)

3.1 СУО анализа и обработки основаны на приоритетности обращений. В таблице 1 подробно описаны базовые приоритеты обращений СУО анализа и обработки. Между тем, Заказчик может изменить приоритетность запроса, подняв или опустив ее. Любое повышение Заказчиком приоритетности запроса должно быть утверждено Поставщиком для обеспечения сочетания с запросами СУО, находящимися в обработке.

Таблица 1

Тип обращения		Приоритет	Время на анализ	Время на исправление
Устранение неисправностей ПО	Критическая	1	24 ч	В течение 2 суток после оценки
	Существенная	2	48 ч	В течение 4 суток после оценки
	Несущественная	3	4 рабочих дня	В соответствии с планом
Совершенствование ПО	Развитие	3	5 рабочих дней	В соответствии с планом
	Новая разработка	3	7 рабочих дней	В соответствии с планом

Важно отметить, что дискретность нагрузки (анализ + обработка) 1 час. Соответственно все запросы с разрешением менее 1 часа будут считаться часовыми.

3.2 Приостановка и перезапуск СУО

Для критических неисправностей обработка по СУО должна быть перезапущена, если Заказчик не предоставляет отзыва в течение 2 часов после первого предоставленного Поставщиком исправления.

Анализ ошибки по СУО должен быть приостановлен если описание запроса, предоставленного Заказчиком, недостаточно и приводит к запрашиванию дополнительной информации. Время приостановки равно времени ответа Заказчика.

Однако, для совершенствования ПО, изменение в масштабах и сфере деятельности повлечет перезапуск СУО (как анализа, так и обработки). Резолюция вопроса Поставщиком должна считаться утвержденной Заказчиком, если последний не предоставляет отзыва в течение 48 рабочих часов.

4 Стоимость

При оценке услуг применяются следующие ставки:

- исправление ошибок производится бесплатно в течение срока действия Договора;
- расширение возможностей или запрос на изменения оплачивается посуточно, как установлено в дополнительном соглашении письменно.

5 Персонал

Для обеспечения непрерывной технической поддержки необходим следующий персонал:

- ведущий программист Qt/c++;
- программист Qt/c++.