

ООО «Оргнефтехим АйТи»



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ERP BASIS (ИНКОСНА). МОДУЛЬ 1. ПРОВЕДЕНИЕ ЗАКУПОЧНОЙ ПРОЦЕДУРЫ. ВЕРСИЯ 3.0», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

г. Москва, 2023 г.

## **Содержание.**

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	3
4. Совершенствование Программы	4
5. Техническая поддержка Программы	4
6. Информация о персонале	4

## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
<b>Программа</b>	Программное обеспечение « <b>ERP BASIS (ИНКОСНА). МОДУЛЬ 1. ПРОВЕДЕНИЕ ЗАКУПОЧНОЙ ПРОЦЕДУРЫ. ВЕРСИЯ 3.0</b> ».
<b>Лицензиар</b>	Обладатель исключительного права на Программу для ЭВМ, имеющий правомочия на передачу простых (неисключительных) прав пользования Программой для ЭВМ по Лицензионному договору на основании правоустанавливающих документов.
<b>Лицензиат</b>	Лицензиат – лицо, которому обладатель исключительного права на Программу для ЭВМ предоставляется право использования Программы для ЭВМ на условиях, предусмотренных лицензионным договором.

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение обновления Программы в соответствии с собственным планом доработок, в зависимости от модели бизнес-процессов Лицензиату, по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- 1) Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- 2) Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке Лицензиат направляет Лицензиару запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок или запись экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Лицензиата;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю

работоспособности Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Лицензиатом либо Пользователями Лицензиата по электронной почте на электронный адрес технической поддержки [support.epc-basis@onh-it.ru](mailto:support.epc-basis@onh-it.ru).

Лицензиар принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Лицензиара, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Лицензиар меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Лицензиар оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Лицензиата. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая файлы сохранения проекта и прочие необходимые атрибуты систем.

#### **4. Совершенствование Программы**

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, связанные с расширением все большего диапазона бизнес-процессов комплектации строительных объектов, обновляется интерфейс.

#### **5. Техническая поддержка Программы**

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support.epc-basis@onh-it.ru](mailto:support.epc-basis@onh-it.ru).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 420500, Россия, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская 7, офис 710, 7 этаж

Фактический адрес размещения разработчиков: 420500, Россия, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская 7, офис 710, 7 этаж

Фактический адрес размещения службы поддержки: 420500, Россия, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская 7, офис 710, 7 этаж

#### **6. Информация о персонале**

Для работы с Программой персоналу необходимо изучить руководство Пользователя к Программе, поставляемое вместе с Программой, а также быть знакомым со стандартными бизнес-процессами, происходящими во время закупки и комплектации строительного объекта.

##### **6.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах**

Специалисты, обеспечивающие внедрение Программы, должны быть следующими

знаниями и навыками:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне среднего пользователя;
- уметь строить/читать бизнес-схемы;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- знать свои должностные обязанности;
- изучить документацию по установке Программы, эксплуатации Программы.

## **6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программой;
- знание средств восстановления мониторинга производительности серверов;

Коллектив разработчиков (программисты, специалисты по технической поддержке) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.