

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла геоинформационной системы «RuMap:Анализ
транспортных сетей»**

**Москва
2020**

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла геоинформационной системы «RuMap:Анализ транспортных сетей».

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления.

Никакая часть данного документа не может быть воспроизведена или передана в любой форме и любыми способами в каких-либо целях без письменного разрешения ЗАО «Геоцентр-Консалтинг». © ЗАО «Геоцентр-Консалтинг», 2020. Все права защищены.

Содержание

1 Введение	4
2 Описание процесса поставки	4
3 Описание процесса документирования	4
4 Описание организационных процессов	4
5 Описание процесса обучения	4
6 Общие сведения	5
7 Порядок приема и обработки обращений и инцидентов	6
7.1 Режим работы службы технической поддержки	6
7.2 Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки	6

1 Введение

В документе содержится описание действий, обеспечивающих поддержание жизненного цикла геоинформационной системы «RuMap:Анализ транспортных сетей» (далее по тексту Системы).

В случае, если в процессе работы Системы будут выявлены какие-либо ошибки, необходимо обратиться в службу технической поддержки ЗАО «Геоцентр-Консалтинг» по телефону +7(495)775-05-49 или почте sale@digimap.ru.

2 Описание процесса поставки

Процесс поставки геоинформационной системы «RuMap:Анализ транспортных сетей» описывается в условиях договора и зависит от условий договора и задач Заказчика.

3 Описание процесса документирования

Сроки и порядок сдачи, формат, состав, количество экземпляров и порядок передачи документации, предоставляемой вместе с Системой, указывается в соответствующем договоре (контракте).

4 Описание организационных процессов

По вопросам, связанным с приобретением Системы или при необходимости задать уточняющие вопросы, получить консультацию или тестовый доступ, Заказчик может обратиться на почту sale@digimap.ru или позвонить по телефону +7 (495) 775-05-49.

Условия и объем технической поддержки продукта, порядок взаимодействия между контактными лицами Заказчика и Исполнителя оговариваются в соответствующем договоре/контракте.

5 Описание процесса обучения

При необходимости Исполнитель может провести обучение сотрудников Заказчика. Необходимость обучения, сроки, порядок, объем и вид обучения (дистанционное или очное) должны быть указаны в заключенном договоре (контракте). Обучение сотрудников Заказчика предназначено исключительно для получения ими навыков работы с Системой. Исполнитель не обучает сотрудников Заказчика работе со сторонним программным обеспечением. По окончании обучения выдача документов сотрудникам, подтверждающих прохождение ими обучения (свидетельств, сертификатов и пр.) не предусмотрена.

6 Общие сведения

Ниже описан общий порядок предоставления услуг по сопровождению (технической поддержке) Системы.

Техническая поддержка осуществляется специалистами ЗАО «Геоцентр-Консалтинг» в рамках действующих договоров (контрактов) и в соответствии с их условиями. При необходимости состав работ может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

Состав предоставляемых услуг по технической поддержке

Перечень услуг технической поддержки представлен в таблице ниже,

Наименование услуги		Описание работ
Мониторинг работоспособности компонентов Системы		1.Выполнение периодических работ, связанных с обновлением компонентов Системы. Перечень работ, периодичность и объем обновлений определяется условиями договора о технической поддержке. 2. Фиксирование выполненных работ в системе учета задач Исполнителя. 3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе мониторинга работоспособности компонентов Системы.
Прием и обработка обращений и инцидентов		1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатацией Системы. 2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования Системы. 3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием компонентов Системы.
Консультирование		Консультирование по вопросам эксплуатации Система.
Решение инцидентов	Регистрация и расследование инцидентов	Расследование инцидентов. Инициация работ по устранению инцидентов, либо обоснование того, что инцидент выходит за рамки требований условий договора Фиксация в системе учета задач Исполнителя результатов расследования и сроков устранения инцидентов.

Наименование услуги		Описание работ
	Устранение инцидентов	Устранение инцидентов. При необходимости внесения изменений в программный код компонента Системы: <ul style="list-style-type: none">• анализ и постановка задачи;• доработка и тестирование;• обновление версии компонента Система при необходимости. Фиксация в системе учета задач Исполнителя поддержки факта устранения инцидента.

7 Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

7.1 Режим работы службы технической поддержки

Режим работы службы технической поддержки определяется условиями соответствующего договора/контракта.

7.2 Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки определяется условиями соответствующего договора/контракта.

Сроки решения инцидентов устанавливаются в соответствии с условиями соответствующего договора/контракта в зависимости от их приоритета и уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика.