

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ  
«БОНУСПЛЮС», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ  
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО  
КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ

на 8 листах

2021 г.

## Оглавление

1.	Назначение и статус документа	3
2.	Перечень услуг по сопровождению	3
3.	Организация процесса сопровождения	3
4.	Организация сопровождения со стороны Заказчика	3
5.	Организация сопровождения со стороны Исполнителя	4
6.	Обеспечение процесса сопровождения	4
7.	Предоставление услуг по сопровождению	4
8.	Техническая поддержка	5
9.	График работ по резервированию баз данных и приложений	5
10.	Порядок предоставления услуг	5
11.	Оказание услуг по доработке системы	7
12.	Персонал, необходимый для обеспечения поддержки	8
		8

## 1. Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО «ИнфоПУШ» (далее Исполнителя) в процессе эксплуатации системы «БонусПлюс», определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, использующих систему для выполнения своих должностных обязанностей;
- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию системы «БонусПлюс»;
- специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку, администрирование и сопровождение системы «БонусПлюс».

## 2. Перечень услуг по сопровождению

Услуги по сопровождению распространяются на систему «БонусПлюс».

Состав услуг по сопровождению:

Услуга	Приоритет исполнения
Техническая поддержки сотрудников Заказчика, ответственных за функционирование системы «БонусПлюс»	Средний
Информационно-консультационная поддержка Заказчика по работе системы «БонусПлюс»	Низкий
Круглосуточный мониторинг работоспособности системы «БонусПлюс» и оперативное устранение критических ошибок работы системы «БонусПлюс»	Высокий
Обновление системы «БонусПлюс» с целью устранения ошибок, добавление нового функционала	Средний
Помощь по настройке системы «БонусПлюс» по проекту Заказчика	Высокий
Устранение не критических ошибок работы системы «БонусПлюс»	Средний

## 3. Организация процесса сопровождения

Участники процесса сопровождения, на которых распространяются требования настоящего Регламента определены в п.1 данного Приложения. Положения настоящего регламента обязательны для выполнения всеми обозначенными участниками процесса.

## 4. Организация сопровождения со стороны Заказчика

Куратор со стороны Заказчика имеет полномочия и решает следующие вопросы:

- Контроль за проведением всех транзакций продаж в системе «БонусПлюс»;
- Решение оперативных вопросов со стороны Заказчика по вопросам эксплуатации и развития функциональности системы «БонусПлюс»;
- Согласования отчетов и визирование Актов сдачи-приемки оказанных услуг;
- Формирования заключений по оценке качества предоставленных Услуг Исполнителем.

## **5. Организация сопровождения со стороны Исполнителя**

Менеджер проводит первичную классификацию запросов и перенаправляет ответственному лицу на обработку, либо сразу отклоняет запрос с пояснением.

## **6. Обеспечение процесса сопровождения**

Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Исполнителя имеют полномочия на просмотр, изменение и удаление данных в системе «БонусПлюс» по письменному указанию Заказчика. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика по соответствующим направлениям. Администраторы Исполнителя имеют право управлять полномочиями всех Пользователей системы.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения.

## **7. Предоставление услуг по сопровождению**

Услуги Исполнителя по сопровождению подразделяются на:

Постоянные:

- устранение критических ошибок в программном обеспечении системы «БонусПлюс»;
- регулярные регламентные и профилактические работы по администрированию системы в целях обеспечения её устойчивого функционирования (техническая поддержка);
- исполнение запросов, поступающих со стороны Заказчика, а также с учетом данных оперативного мониторинга системы с целью обеспечения требуемых качественных параметров функционирования бизнес-приложений у Заказчика;
- Обновление программного обеспечения.

Переменные:

- устранение не критических ошибок в программном обеспечении системы;
- работы по модернизации функциональных блоков с целью повышения производительности, надежности и удобства эксплуатации;

- Разработка новых функциональных блоков.

## 8. Техническая поддержка

Техническая поддержка включает в себя регулярные Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния (уровня) системы (в пределах ответственности) и базы данных.

Работы по сопровождению клиентских рабочих мест в системах учета 1С, МойСклад, Фронтал, осуществляется силами Заказчика, в остальных случаях силами Исполнителя.

При необходимости оказания Услуг или выполнения работ, связанных с остановкой предоставляемого сервиса более чем на 10 минут, работы должны проводиться специалистами Исполнителя в рабочие дни недели с 22-00 до 06-00 часов местного времени Заказчика (после окончания работы Заказчика). Перед проведением работ обязательно создание резервной копии БД.

В случае если плановая остановка сервиса не превышает 10 минут, то работы могут быть выполнены в рабочее время.

## 9. График работ по резервированию баз данных

Для продуктивной инсталляции устанавливается следующий режим создания и хранения резервных копий базы данных:

- Каждую неделю в воскресенье производится создание резервной копии уровня 0 (полное резервирование БД);
- Каждые сутки в период создается инкрементная резервная копия уровня 1;
- Каждый час создается инкрементная резервная копия уровня 2.

Копии БД на следующий рабочий день переносятся на отдельный сервер Backup-ов.

Схема удаления устаревших резервных копий:

- Резервные копии уровня 2 удаляются после 8 дней хранения с момента создания;
- Резервные копии уровня 1 - после месяца;
- Резервные копии уровня 0 (всей базы данных) - после года, за исключением первой резервной копии уровня 0 за каждый год.

За предоставление ресурсов для нормальной работы системы (серверов, операционных систем, дискового хранилища архивов и текущих данных, коммутационного оборудования и каналов передачи данных) отвечает Исполнитель.

## 10. Порядок предоставления услуг

### 10.1 Регистрация и назначение запросов.

При возникновении проблемы при работе с системой или необходимости получения информации Заказчик отправляет запрос на почту [help@bonusplus.pro](mailto:help@bonusplus.pro) или обращается по номеру 8-800-333-50-99. Звонок или письмо получает дежурный Аккаунт менеджер. По

возможности Аккаунт менеджер самостоятельно отвечает на вопросы Заказчика и устраняет возникшую проблему.

Вопросы Заказчика, ответы на которые содержатся в руководствах и инструкциях, должны рассматриваться Аккаунт менеджером самостоятельно.

В случае невозможности самостоятельно разрешить проблему Аккаунт менеджер оформляет письменную заявку, связанную с обслуживанием системы или доработкой ПО или с устранением ошибок или решением других проблем, мешающих нормальному функционированию систем.

Все запросы к Исполнителю регистрируются дежурным Аккаунт менеджером. Запрос должен оформляться на один инцидент, один вопрос. Правильность оформления запроса полностью ложится на Аккаунт менеджера. В случае необходимости Специалист выполняющий запрос имеет право запросить дополнительную информацию по запросу, изменить его сложность и, соответственно, срок ответа. В случае потери актуальности или нечетко сформулированного Запроса Специалист может отклонить Запрос. В этом случае Специалист уведомляет

Аккаунт менеджера электронным сообщением с указанием причины отказа и переводит Запрос в статус «Закрыт» с пометкой «В консультации отказано».

Все зарегистрированные Задачи проходят процедуру назначения. Под назначением Задачи понимается занесение в ранее зарегистрированный запрос следующей информации и передача на исполнение Специалисту Исполнителя:

- Присвоение статуса — «Назначена»;
- Привязка к Услуге, с которой связан запрос;
- Определение категория запрос (Запрос на обслуживание, Инцидент и т.п.);
- Критичность выполнения запроса;
- Приоритет и плановый срок выполнения запроса;
- Назначение Специалиста Исполнителя, ответственного за исполнение запроса.

В случае очень сложных Запросов, требующих глубокой проработки и больших трудозатрат Специалистов Исполнителя (например, Запросов, связанных с взаимодействием нескольких модулей), Аккаунт менеджер имеет право потребовать разбиения Запроса на несколько этапов и изменении сроков рассмотрения Запроса.

В случае если после получения ответа на Запрос Заказчик считает проблему не решенной или качество её исполнения неудовлетворительное, то после согласования с Аккаунт менеджером Запрос в 3-дневный срок возвращается Специалисту с указанием причин неудовлетворенности, и работа над Запросом возобновляется.

Запросы Заказчика обрабатываются по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Аккаунт менеджер работает с другим Запросом, то Запрос ставится «в очередь». Порядок обработки Запросов определяется их приоритетом.

По согласованию с Аккаунт менеджером приоритет Запроса может быть повышен или понижен и сроки предоставления консультации могут быть изменены. При изменении сроков

рассмотрения Запроса Аккаунт менеджер вносит изменения в Запрос и указывает новый срок исполнения Запроса. Все действия Исполнителя при работе с Запросом, переписка, обмен файлами и т.д. фиксируются и сохраняются в электронном архиве.

#### 10.2 Оповещение Заказчика о регистрации запроса.

По окончании регистрации запроса Исполнитель получает устное уведомление о фиксации запроса и электронное письмо о получении запроса.

#### 10.3 Перенос сроков запроса.

В исключительных случаях имеется возможность изменить ранее назначенный плановый срок исполнения запроса. Согласование переноса сроков исполнения выполняется по следующей схеме:

- Сотрудник Исполнителя, ответственный за запрос, информирует Заказчика по электронной почте об изменении срока исполнения Запроса.

#### 10.4 Процедура закрытия запроса и оповещение Заказчика.

По окончании работы над Запросом Аккаунт менеджер проверяет исполнение и в случае положительного решения переводит Статус Запроса в «Выполнено», при этом инициатор запроса оповещается.

Если у инициатора запроса есть замечания, или он опроверг факт выполнения запроса, то Аккаунт менеджер выясняет причину отклонения и фиксирует их в системе.

Если замечания обоснованы, то запрос отправляется на доработку (переводится в статус «Назначен»). Если же замечания не соответствуют сути запроса и выполненным действиям, то Запрос переводится в статус «Закрыт» и регистрируется новый запрос по вновь поступившим замечаниям.

Устранение замечаний производится через повторное назначение запроса с указанием перечня замечаний / причины возврата на доработку.

#### 10.5 Время предоставления услуг

Услуги предоставляются Заказчику круглосуточно.

Вышеописанный уровень обслуживания не применяется в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, форс-мажорных обстоятельств, указанных в Договоре.

### 11. Оказание услуг по доработке системы

При необходимости Заказчик вправе потребовать от Исполнителя предоставления услуг по доработке функциональности эксплуатируемой системы. Перечень Услуг (работ) включают в себя:

- Доработка функционала и корректировка информационной системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- Модернизация бизнес-процессов сервиса;

- Модернизация генерации отчетных форм;
  - Разработка, связанная с интеграцией систем в инфраструктуру Заказчика;
  - Разработка дополнительной функциональности в системах по запросам и предложениям Заказчика;
  - Улучшения, связанные с выгрузкой информации из систем в различные форматы;
  - Исправления не критических ошибок, связанных с неудобством использования систем, но не влияющих на работоспособность системы.
- Доработку систем производится через составление Заказчиком технического задания и передачу задания по средствам электронной почты на адрес [help@bonusplus.pro](mailto:help@bonusplus.pro) с указанием в теме письма логина Заказчика в системе Исполнителя.

## **12. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки**

Создание, развитие и системы «БонусПлюс» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ИнфоПУШ». Коллектив разработчиков (программисты, аналитики, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав системы «БонусПлюс», при решении прикладных задач, соответствующих функционалу системы.