

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 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 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.