**Программное обеспечение «InfraPay»**

Описание процессов обеспечения поддержания жизненного цикла ПРОГРАММного обеспечения

СОДЕРЖАНИЕ

[1 Общие положения 3](#_Toc115882291)

[2 Объем услуг по сопровождению 3](#_Toc115882292)

[2.1 Общие сведения 3](#_Toc115882293)

[2.2 Консультации пользователей ПО 3](#_Toc115882294)

[2.3 Восстановление работоспособности 4](#_Toc115882295)

[2.4 Обновление версий ПО 4](#_Toc115882296)

[2.5 Устранение ошибок функционирования 4](#_Toc115882297)

[2.6 Результат процесса 5](#_Toc115882298)

[2.7 Сопровождение пользователей 5](#_Toc115882299)

[3 Алгоритм оказания услуг по сопровождению 12](#_Toc115882300)

[4 Состав и содержание услуг гарантийной поддержки 19](#_Toc115882301)

[5 Категории инцидентов 19](#_Toc115882302)

[6 Роли персонала в процессе сопровождения 21](#_Toc115882303)

[Перечень принятых сокращений 24](#_Toc115882304)

# Общие положения

Настоящий документ является регламентом выполнения процесса «Сопровождение программного обеспечения «InfraPay» (далее ПО) и разработан в целях обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения, включая устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения и совершенствования программного обеспечение.

Документ содержит сведения о персонале, необходимом для обеспечения сопровождения системы и поддержки пользователей.

Документ описывает единые правила и требования к выполнению процесса, устанавливает ответственных за результат процесса, унифицирует документооборот, определяет рамки согласованных технических условий выполнения гарантированных функциональных возможностей ПО.

Гарантированными функциональными возможностями считаются такие функциональные возможности, в отношении которых выполнены следующие условия:

* функциональные возможности реализованы на основании согласованного технического задания;
* реализованные функциональные возможности приняты Заказчиком на основании приемочных испытаний, проведенных в соответствии с согласованной программой и методикой проведения испытаний.

Реализованные функциональные возможности, в отношении которых не выполнено хотя бы одно из указанных условий, считаются предоставленными «как-есть». В отношении таких функциональных возможностей претензии Исполнителем не принимаются.

# Объем услуг по сопровождению

## Общие сведения

Сопровождение осуществляется через контактное лицо Исполнителя.

Состав технического сопровождение включает в себя:

* консультации пользователей ПО;
* восстановление работоспособности ПО;
* обновление версий ПО.

## Консультации пользователей ПО

В состав этой услуги входит:

* консультации пользователей по текущим вопросам использования ПО;
* обеспечение оперативного речевого или электронного взаимодействия для экстренного и текущего информационного сопровождения по проблемам ПО с 9:00 до 18:00 (время московское) по рабочим дням:
* консультации по телефону;
* приём и обработка сообщений службой технической поддержки. Выяснение причин возникновения технических проблем в работе объектов сопровождения, находящегося на технической поддержке, и выдача рекомендаций персоналу Заказчика на основании предоставляемых описаний и статистической информации и выполняется на основании Запроса, поданного в сервисный центр Исполнителя по телефону, факсу или e-mail;
* консультации по электронной почте;
* консультации по электронной почте и ICQ в реальном режиме времени.

## Восстановление работоспособности

В состав данной услуги входит восстановление работоспособности ПО, выполняемое после обнаруженных проблем при эксплуатации (несоответствий требованиям Технического задания, ошибок в работе).

В случае необходимости специалисты Исполнителя выезжают к Заказчику. Время восстановления составляет не более 12 часов (не включая выходные и праздничные дни) с подтвержденного Заказчиком момента времени обеспечения доступа представителей Исполнителя на территорию Заказчика для оказания услуг по восстановлению работоспособности ИС.

В случае если источником ошибки не являются компоненты ПО, Исполнитель выставляет счет на услуги, связанные с выявлением и устранением данных ошибок.

В случае если незапланированный простой ПО возник вследствие выхода из строя оборудования или вследствие аварии, время восстановления работы функционирования ПО должно определяться временем поставки оборудования на замену или временем устранения последствий аварии соответственно, а также выезд специалиста для настройки ПО оплачивается отдельно по счету, выставленному Исполнителем.

Выполнение данных требований возможно при условии, что соблюдаются требования к условиям эксплуатации.

## Обновление версий ПО

В состав услуг по обновлению версий ПО входят следующие работы:

* Исполнитель по согласованию с Заказчиком и совместно с ним обновляет версии ПО на территории Заказчика;
* Исполнитель совместно с Заказчиком проверяет корректность функционирования новой версии ПО.

## Устранение ошибок функционирования

Исполнитель устраняет без дополнительной оплаты ошибки функционирования, выявленные в процессе эксплуатации и обновляет версию ПО, содержащую выявленную ошибку. В случае обновления версии ПО специалистами Заказчика путем использования централизованной системы обновления, применяемой для обновления клиентского ПО, Исполнитель направляет в адрес Заказчика его новую версию на техническом носителе или по Электронной почте с сопроводительным письмом, подписанным Исполнителем, гарантирующим Заказчику корректность функционирования ПО после его установки.

Под ошибками функционирования понимается:

* аварийное завершение функционирования объектов сопровождения у Заказчика, сопровождающееся выдачей соответствующих визуализируемых сообщений: ПО, системного ПО на монитор компьютера (сервера) или в файл протокола об ошибках;
* потеря и (или) искажение информации в экранных формах, базе данных или файлах обмена данными.

## Результат процесса

Основными результатами процесса являются:

* устранение нарушений (сбоев) в работе ПО объектов сопровождения при возникновении нештатных ситуаций;
* устранение ошибок в ПО;
* обеспечение корректной работы ПО;
* проведение обновлений ПО;
* изменение пользовательской документации, в соответствии с произведенными изменениями ПО.

## Сопровождение пользователей

Служба сопровождения предоставляет специализированные линии поддержки.

Схема обработки обращений пользователей приведена на рисунке 1.

В качестве первой линии используется служба Service Desk (диспетчерская служба). Первая линия поддержки обладает широким охватом решаемых обращений и базовой технической компетенцией.

Вторая линия поддержки состоит из экспертов по направлениям.

В третью линию поддержки входят технические специалисты.

Первая линия поддержки решает следующие задачи:

* обеспечение единой точки доступа для всех пользователей;
* регистрация и обработка обращений;
* отслеживание хода выполнения работ по обращениям пользователей;
* решение обращений пользователей, не требующих высокой технической квалификации и привлечения экспертов;
* передача заявок на исполнение на вторую линию поддержки;
* консультирование пользователей по ходу выполнения работ по обращениям;
* формирование базы знаний по обращениям, позволяющей быстро разрешать вопросы и проблемы, схожие с уже возникавшими;
* формирование отчетно-статистической информации.

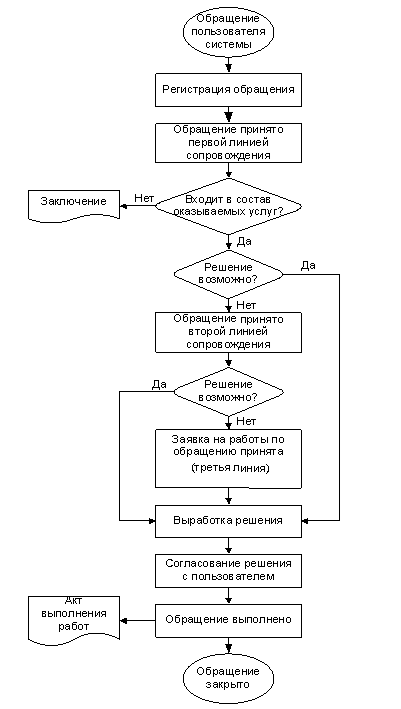


Рисунок 1 - Схема обработки обращений пользователей

Вторая линия поддержки обеспечивает решение обращений пользователей, требующих технической компетенции, которой не обладает первая линия, включая:

* анализ обращений пользователей;
* реализация локальных функциональных изменений ПО;
* устранение ошибок и сбоев;
* тестирование выполненных изменений;
* документирование выполненных изменений;
* выполнение обновлений ПО.

Третья линия поддержки обеспечивает решение обращений пользователей, требующих технической компетенции, которой не обладает первая и вторая линии, включая:

* анализ обращений пользователей;
* реализация глобальных функциональных изменений ПО;
* тестирование выполненных изменений;
* документирование выполненных изменений;
* подготовка обновлений ПО сопровождаемой системы;
* подготовка предложений для проведения существенных доработок ПО, не входящих в объем технической поддержки.

Все работы в рамках разработки, доработки и улучшения функциональности ПО производятся в соответствии с согласованной Заказчиком технической документацией (техническими заданиями и функциональными требованиями).

Пользователь обращается к специалисту первой линии по телефону или направляет заявку по электронной почте установленной формы. Первая линия регистрирует обращение.

При возможности первая линия разрешает данное обращение самостоятельно. Если решение обращения требует технической компетенции, которой сотрудники первой линии не обладают, то обращение передается на вторую линию той специализированной группе специалистов, которая обладает данной компетенцией и способна решить это обращение.

Если для второй линии данное обращение является неразрешимым, то данное обращение передается специалистам высшей квалификации.

Описание схемы обработки обращений пользователей приведено в таблице 1.

Таблица 1 - Схема обработки обращения

| Статус обращения | Участники процесса | Описание процесса |
| --- | --- | --- |
| 1. Поступление обращения | Пользователь | Создает по электронной почте обращение установленной формы и отсылает его на адрес службы сопровождения или обращается в службу сопровождения по телефону.  Обращение должно содержать все обязательные к заполнению поля (включая тему, описание, инициатора, контакты). Пользователь подробно описывает проблему с указанием номеров документов, снимком с экрана или приложением необходимых распорядительных документов. |
| 2. Регистрация обращения | Первая линия поддержки – регистратор обращений | Регистрирует в Системе обращение пользователя, по тексту обращения определяет систему и уточняет формулировку запроса. Обращению автоматически присваивается уникальный номер. На электронный адрес пользователя отсылается уведомление о регистрации обращения с присвоенным уникальным номером. |
| 3. Диспетчери-зация обращения | Первая линия поддержки – регистратор обращений | После регистрации обращения в Системе регистратор обращений задает функциональное направление обращения. Присваивается статус «Ожидается рассмотрение специалистом». |
| Вторая линия поддержки – ответственный специалист | Ответственный специалист за оказание услуг по ИС просматривает обращение с целью проверки правильности распределения и назначает исполнителя и срок выполнения. В случае если обращение направлено ошибочно, возвращает его регистратору обращений или проставляет другой код функционального направления. |
| 4. Отклонение обращения | Первая или вторая линия поддержки – регистратор обращений или ответственный специалист | Обращение может быть отклонено в случае, когда запрашиваемые работы не входят в объем оказываемых услуг. |
| 5. Обращение выполняется | Первая или вторая линия поддержки – регистратор обращений или исполнитель | Приступает к выполнению обращения, текущий статус которого становится «Выполняется». |
| 6. Создание заявки на работы по обращению. | Вторая линия поддержки – ответственный специалист | В случае, когда по обращению требуется внести дополнительные настройки или изменение в ПО, создается Заявка на работы по обращению.  На адрес пользователя отправляется почтовое сообщение с указанием предположительного срока выполнения разработок. Время входит в общее время по заявке.  В случае, когда обращение требует изменения утвержденного проектного решения, направляется письменный запрос по электронной почте функциональному Заказчику с просьбой проанализировать необходимость запрашиваемых доработок и согласовать их. |
| 7. Выполнение заявки на работы по обращению | Вторая линия поддержки – третья линия поддержки | Проверяет, достаточно ли информации в обращении или техническом задании для локализации проблемы. Запрашивает дополнительную информацию.  Производит доработку ПО, тестирование, при необходимости привлекает постановщика задач.  Создание и изменение текущих инструкций и документации для пользователя.  После окончания работ производит описание. Статус заявки по обращению «Выполнено».  Формирует запрос на проведение обновления с обязательной ссылкой на номер обращения или заявки по обращению. Время входит в общее время по обращению. |
| 8. Обращение выполнено | Вторая линия поддержки – исполнитель | Производит тестирование предложенной доработки в тестовой среде на предмет соответствия функциональным требованиям Заказчика.  Описывает предложенное решение с указанием ссылок на инструкции пользователей или рекомендуемую последовательность действий.  Переводит обращение в статус «Выполнено».  На адрес обратившегося пользователя отправляется почтовое сообщение с описанием решения. Время входит в общее время по обращению. |
| 9. Выполнено | Пользователь | Утверждает или отклоняет предложенное решение, путем выбора ссылки, присланной в почтовом сообщении. |
| 10. Возвращено | Пользователь | Пользователь возвращает присланные рекомендации и выражает причину, по которой он не согласен с предложенным решением. |
| 11. Закрыто | Автоматический обработчик | Закрывает сразу, если пользователь воспользовался ссылкой утверждения, присланной в почтовом сообщении.  Закрывает через 24 часа, если не получено никаких сообщений о возврате или рекламации. |

# Алгоритм оказания услуг по сопровождению

Алгоритм оказания услуг по сопровождению представлен в таблице 2.

Таблица 2 – Алгоритм оказания услуг по сопровождению

| № п.п | Этап и его характеристики:  работы, вход, исполнитель(и), выход, получатель, инструменты, комментарии | | Директивное время выполнения |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Работы | Выполнение регламентных работ |  |
| Вход | Журнал регламентных работ с заполненным планом регламентных работ |
| Исполнитель | В соответствии с планом регламентных работ |
| Выход | Запись в журнале регламентных работ об успешном завершении регламентной работы или сообщение об инциденте |
| Получатель | Специалист Службы сопровождения |
| Инструменты | Журнал регламентных работ, ИССС |
| Комментарии | Исполнитель, ответственный за регламентную работу, выполняет эту работу в соответствии с планом регламентных работ. Если работа завершилась успешно, то Исполнитель заносит соответствующую запись в журнал регламентных работ и, используя ИССС, информирует Специалиста Службы сопровождения о завершении работы. Если при выполнении работы возникла нештатная ситуация (инцидент), то, используя ИССС, Исполнитель инициирует устранение инцидента. Устранение инцидента осуществляется в соответствии с данным Регламентом. |
|  | Работы | Классификация инцидента | 1 час с момента получения инцидента |
| Вход | Обращение пользователя по поводу возникшего инцидента в работе ИС, обращение по результатам регламентных работ |
| Исполнитель | Специалист Службы сопровождения |
| Выход | Обращение к Эксперту (запись в ИССС), в котором содержатся (a) информация по срокам, (б) информация по инциденту |
| Получатель | Эксперт |
| Инструменты | ИССС, электронная почта, телефон |
| Комментарии | Специалист Службы Сопровождения (ССС) приступает к регистрации обращения. На основе имеющегося опыта он оценивает достаточность информации по инциденту. В случае необходимости ССС запрашивает у пользователя дополнительную информацию. ССС определяет, лежит ли обращение пользователя в рамках ДС, или пользователь обратился с возникшими у него «новыми» потребностями. Если потребности – новые, Заказчик информируется о готовности Компании оценить возможность решения и оценить трудозатраты. Далее ССС инициирует Процедуру анализа и принятия новых потребностей пользователя.  В рамках этой процедуры МСС информирует о новых потребностях пользователя директора ДПС.  Если инцидент подпадает под ДС, то ССС:   * осуществляет первичный анализ инцидента, используя Матрицу принятия решений (МПР), * сравнивает инцидент с уже имевшими место инцидентами; * подбирает всю имеющуюся по инциденту информацию; * определяет, используя ВСУУ, важность инцидента и специальные требования к срокам устранения.   Если специальные сроки имеют место, то ССС информирует об этом Менеджера Службы сопровождения, который, принимает решение о необходимости уведомления о сроках Экспертов, Исполнителей, Руководителей Исполнителей и Руководителей Компании, и, при необходимости – информирует заинтересованных лиц.  ССС завершает формирование записи об инциденте и, используя ИССС, направляет запись Эксперту. |
|  | Работы | Поиск решения | В соответствии с регламентом |
| Вход | Обращение к Эксперту. |
| Исполнитель | Эксперт |
| Выход | Перечень работ и трудозатраты |
| Получатель | ССС |
| Инструменты | ИССС, электронная почта, телефон |
| Комментарии | Эксперт, на основании переданной информации, анализирует инцидент и разрабатывает перечень работ, которые позволят устранить инцидент, и оценивает трудозатраты на эти работы.  Если эксперт не может найти решение, то он инициирует Процедуру поиска решения.  Основные шаги процедуры поиска решения:  Менеджер Службы сопровождения информируется о возникшей ситуации.  Эксперт собирает совещание, на которое приглашаются необходимые для выработки решения сотрудники Компании (вплоть до ее руководителей).  На совещании вырабатывается решение или определяется перечень и сроки выполнения работ, направленных на выработку решения.  Служба сопровождения контролирует выполнение принятых планов. |
|  | Работы | Устранение инцидента, выполнение запроса на изменение | В соответствии с регламентом |
| Вход | Перечень работ и трудозатраты |
| Исполнитель | Менеджер Службы сопровождения, Исполнители, Руководители исполнителей |
| Выход | Готовое решение |
| Получатель | Специалист Службы сопровождения |
| Инструменты | ИССС |
| Комментарии | Менеджер Службы сопровождения (МСС) направляет Перечень работ Руководителю исполнителя. Руководитель исполнителя назначает Исполнителю срок выполнения соответствующей работы с учетом реальной загрузки Исполнителя и ограничений по срокам исполнения. В результате возникает Календарный план работ Исполнителя, в соответствии с которым Руководитель Исполнителя и Служба сопровождения будет контролировать работу Исполнителя. Задача ставится Исполнителю, и он должен выполнить ее в установленные сроки. Если при определении сроков выполнения работ Исполнителем МСС и Руководитель исполнителя на достигают согласия, то они обращаются к Руководителям компании для разрешения возникшей коллизии.  Если Исполнитель срывает сроки работ, то он обязан немедленно поставить в известность об этом своего руководителя.  Руководитель исполнителя ставит в известность Менеджера Службы сопровождения, и они совместно решают вопрос о новых сроках выполнения работ. Если при определении новых сроков выполнения работ Исполнителем МСС и Руководитель исполнителя на достигают согласия, то они обращаются к Руководителям компании для разрешения возникшей коллизии.  После выполнения работ первым по списку Исполнителем аналогично организуется работа второго Исполнителя. Если работы допускают параллельное выполнение, то МСС организует их параллельное выполнение. |
|  | Работы | Тестирование решения в Службе качества | В соответствии с регламентом |
| Вход | Перечень работ и трудозатраты. |
| Исполнитель | Эксперт, Группа тестирования Службы качества, Менеджер Службы качества |
| Выход | Протокол и заключение о качестве решения |
| Получатель | Специалист Службы сопровождения. |
| Инструменты | Эталоны ПО и документации, ИССС |
| Комментарии | К моменту завершения работ над решением Эксперт, привлеченный к устранению инцидента, должен разработать задание на тестирование. Задание на тестирование используется для разработки сценария тестирования. Тестирование по сценарию тестирования должно подтвердить, что решение по инциденту найдено. Определение сроков выполнения работ и требуемых трудозатрат осуществляется аналогично 2. Предложения по трудозатратам и срокам готовит Руководитель Группы тестирования. Протокол с результатами тестирования утверждается Менеджером Службы качества. Если инцидент не разрешен, то Служба сопровождения информируется об отрицательном результате тестирования и организует продолжение работы по устранению инцидента. |
|  | Работы | Оформление решения и его передача Заказчику | В соответствии с регламентом |
| Вход | Перечень работ и трудозатраты |
| Исполнитель | Специалист Службы сопровождения |
| Выход | Оформленное решение, переданное Заказчику |
| Получатель | Заказчик |
| Инструменты | Средства криптозащиты и создания цифровой подписи, электронная почта, курьер, специалист Компании |
| Комментарии | Если, в соответствии с условиями ДС, для передачи используются средства криптозащиты, то соответствующая обработка электронных документов и материалов осуществляется Специалистом по информационной безопасности. Решение может быть передано Заказчику по электронной почте, отправлено по обычной почте, отправлено с курьером. В необходимых случаях для выполнения работ по устранению инцидента к Заказчику может выехать специалист Компании. Решение о способе передаче принимает Менеджер Службы сопровождения. |
|  | Работы | Закрытие инцидента | В соответствии с регламентом |
| Вход | Оформленное решение, переданное Заказчику, результаты проверки решения Заказчиком |
| Исполнитель | Специалист Службы сопровождения |
| Выход | Закрытие инцидента в соответствии с формальной процедурой, предусмотренной ДС |
| Получатель | Менеджер Службы сопровождения |
| Инструменты | ИССС |
| Комментарии | Специалист Службы сопровождения связывается с Заказчиком и обсуждает полученные Заказчиком результаты проверки решения. Если Заказчик удовлетворен, то инцидент закрывается в соответствии с формальной процедурой, предусмотренной ДС. О закрытии информируется Менеджер Службы сопровождения. Если Заказчик имеет претензии к решению, то осуществляется претензионная работа, которая может привести к закрытию инцидента или может потребовать выполнения повторного цикла работ по устранению инцидента. При закрытии инцидента Специалист Службы сопровождения в необходимых случаях корректирует Матрицу принятия решений, сохраняет результаты работ над инцидентом для того, чтобы повысить эффективность работы по сопровождению в случае возникновения аналогичных или похожих инцидентов. |

# Состав и содержание услуг гарантийной поддержки

Услуги гарантийной поддержки ПО включают устранение ошибок функционирования и приведение работы компонентов в соответствие с проектными решениями.

Виды и периодичность оказания услуг приведены в таблице 3.

Таблица 3 - Виды услуг

| № | Виды услуг | Шифр | Периодичность оказания | Наименование ПТ компонента системы |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Обеспечение оперативного речевого и электронного взаимодействия для экстренного информационного сопровождения по вопросам функционирования оборудования и программного обеспечения ИС. | ОС | В рабочие дни с 9:00 до 18:00 | Оборудование и ПО «InfraPay». |
|  | Сопровождение программных компонентов для устранения ошибок функционирования и приведения работы компонентов в соответствие с проектными решениями. | С1 | В рабочие дни с 9:00 до 18:00 | ПО «InfraPay» |
|  | Обновление программного обеспечения и БД. | С2 | В рабочие дни с 9:00 до 18:00 |  |
|  | Обновление ПО. | С2.1 | Один раз в год после проведения инспекционного контроля | ПО «InfraPay» |
|  | Обновление БД | С2.2 | По мере необходимости, но не более 4-х раз в год | БД ПО «InfraPay» |

# Категории инцидентов

Категории инцидентов и порядок реагирования на них приведены в таблице 4.

Таблица 4 - Категории инцидентов

| № кат. | Наименование | Содержание | Порядок реагирования |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Программные средства |  |  |
|  | Ошибки | Сообщения об ошибках в работе ПО «InfraPay», характеризующиеся некорректной работой системы, нештатным завершением работы программы, явно определяемым нарушением целостности данных, нарушением физического смысла данных отчетности. | Устраняются в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения. |
|  | Улучшения | Замечания в целях доработки базовой функциональности, не связанные с ошибками в работе ПО «InfraPay» и направленные на незначительные изменения пользовательского интерфейса в целях улучшения эргономики и пользовательских свойств приложения. | По договоренности Разработчика с Заказчиком после согласования необходимости и трудоемкости изменений[[1]](#footnote-1). Трудоемкие изменения (более 4 часов разработки и тестирования) классифицируются как «Новые». |
|  | Новое | Предложения, направленные на развитие (существенное изменение) базовой функциональности ПО «InfraPay» и не связанные с ошибками. Примеры - добавление новых информационных объектов, создание новых режимов отбора данных, изменение имеющейся модели объектов, изменение существующей ролевой модели. | Не подлежат устранению в рамках гарантийной поддержки. Регистрируются и накапливаются для целей развития и улучшения ПО «InfraPay». |
|  | Технические средства |  |  |
|  | Ошибки | Аварийное завершение функционирования объектов гарантийной поддержки ПО «InfraPay». | Оперативное (в течение 2-х часов с момента регистрации инцидента) информирование 2-й линии поддержки.  Устранение в течение двух рабочих дней с момента информирования 2-й линии поддержки. |
| Функционирование оборудования и программного обеспечения, ПО «InfraPay», не в соответствии с проектными решениями. | Оперативное (в течение суток) информирование 3-ей линии поддержки.  Устранение в течение 5-ти рабочих дней с момента регистрации. |
| Потеря и (или) искажение информации в базе данных или файлах. | Оперативное (в течение 2-х часов с момента регистрации инцидента) информирование 2-й линии поддержки.  Устраняются в течение двух рабочих дней с момента информирования 2-й линии поддержки. |

# Роли персонала в процессе сопровождения

Таблица 5 содержит перечень ролей, существенных с точки зрения сопровождения.

Таблица 5 **-** Роли персонала в ходе выполнения работ по сопровождению

| № | Название роли | Описание |
| --- | --- | --- |
|  | Исполнитель- | Любой сотрудник Компании, которому поручены конкретные работы в рамках выполнения Договора. Для выполнения работ Исполнитель получает задание и плановые сроки завершения работ. |
|  | Менеджер службы качества | Сотрудник Компании, который осуществляет и организует работы по улучшению внутренних бизнес-процессов Компании, разрабатывает и организует разработку соответствующих внутренних документов, контролирует ход внедрения улучшений бизнес-процессов в Компании. Обычно эту роль выполняет сотрудник Компании, занимающий должность Менеджер Службы Качества. |
|  | Менеджер службы сопровождения | Сотрудник Компании, который организует работу Службы Сопровождения в соответствии с данным документом. Обычно эту роль выполняет сотрудник Компании, занимающий должность Менеджер Службы Сопровождения. |
|  | Руководитель исполнителя | Непосредственный начальник Исполнителя, как правило – начальник сектора (менеджер службы) одного из отделов Компании. |
|  | Руководитель работ по Договору | Сотрудник Компании, который организует работу по выполнению Договора, как правило – сотрудник Компании, занимающий должность Руководитель проектов или Менеджера Службы Сопровождения. Руководитель работ по Договору полностью отвечает за состояние работ по этому Договору. |
|  | Руководство Компании | Один из директоров Компании, который принимает решение по срокам выполнения работ по Договору, принципиальным решениям, касающихся взаимоотношений с Заказчиком в случае, если в ходе выполнения работ в соответствии с данным Регламентом решение не удалось найти на более низких уровнях управления. |
|  | Специалист по защите информации | Специалист Компании, который подписывает «электронной подписью» дистрибутивы и обновления ПО (при необходимости), передаваемые Заказчику. Обычно эту роль выполняет сотрудник Компании, занимающий должность Специалист по защите информации. |
|  | Специалист Службы Сопровождения | Сотрудник Компании, который осуществляет настройку и управление ИС Службы Сопровождения, принимает Обращения Пользователей, выполняет обработку Обращений Пользователей в объеме, определяемом данным Регламентом. Обычно эту роль выполняет сотрудник Компании, занимающий должность Специалист Службы Сопровождения. |
|  | Эксперт | Сотрудник Компании, обладающий глубокими знаниями архитектуры ИС, технологии ее эксплуатации, особенностей ПО. В рамках выполнения Договора Эксперт находит решения и/или разрабатывает перечни работ, которые необходимо выполнить для того, чтобы решить ту или иную задачу, поставленную Пользователем. Эксперт также осуществляет оценку трудозатрат сотрудников Компании, необходимых для решения задачи. Обычно роль Эксперта выполняет сотрудник Компании, занимающий должность Руководитель проектов, Системный аналитик, Разработчик прикладных конфигураций, Программист, Системный инженер. |
|  | Эксперт по тестированию | Сотрудник Компании, осуществляющий проверку того, что:   1. Возможности ПО (новые, или измененные в ходе устранения Инцидента или Проблемы) работают в соответствии со спецификациями. 2. Изменения, внесенные в ПО и документацию в ходе устранения Инцидента или Проблемы, не привели к появлению новых Ошибок.   Эксперт по тестированию готовит предложения о возможности передачи исправлений/изменений Заказчику. Обычно эту роль выполняет сотрудник Компании, занимающий должность Руководитель Группы тестирования. |

Перечень принятых сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| ИС | * Информационная система |
| ПО | * программное обеспечение |
| ИССС | * информационная система службы сопровождения |
| ССС | * специалист службы сопровождения |
| МСС | * менеджер службы сопровождения |
| ДС | * договор на сопровождение |
| МПР | * матрица принятия решений |
| ДПС | * департамент программных систем |

1. Все работы в рамках улучшения функциональности компонентов ПО «InfraPay» выполняются в соответствии с предоставленной Заказчиком технической документацией (техническими заданиями и функциональными требованиями), согласованной Разработчиком. [↑](#footnote-ref-1)