

УТВЕРЖДЕН
29484562.62.01.29.685.001.90-ЛУ

**Программа «Программное обеспечение для оптимального
информационного обмена между различными
корпоративными информационными системами, включая
исполнение в интегрированной среде приложений.
Peraspera ESB»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения, а также информация о
персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

29484562.62.01.29.685.001.90

Листов 11

Москва
2023

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «Программное обеспечение для оптимального информационного обмена между различными корпоративными информационными системами, включая исполнение в интегрированной среде приложений. Peraspera ESB» (далее «Peraspera ESB»), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы «Peraspera ESB», совершенствование программы «Peraspera ESB», а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ПРИНЯТЫЕ ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Заказчик – организация, которая приобретает и эксплуатирует программу «Peraspera ESB».

Разработчик – организация (ООО «ЕС-лизинг софт»), выполняющая работы в процессе жизненного цикла программы «Peraspera ESB», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы «Peraspera ESB», совершенствование программы «Peraspera ESB».

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ «PERASPERA ESB»	5
2	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ «PERASPERA ESB»	7
3	СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ «PERASPERA ESB»	9
4	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	10

1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ «PERASPERA ESB»

Поддержание жизненного цикла программы «Peraspera ESB» осуществляется за счет сопровождения его программного обеспечения и включает в себя совершенствование программы «Peraspera ESB» путём проведения модификаций в соответствии с собственным планом развития продукта и по запросам Заказчиков.

Сопровождение программы «Peraspera ESB» позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования программы «Peraspera ESB» (аварийная ситуация, ошибки в работе программы «Peraspera ESB», ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования программы «Peraspera ESB» и дальнейшего развития его функционала.

Сопровождение программы «Peraspera ESB» включает следующие услуги:

- техническую поддержку пользователей программы «Peraspera ESB» по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программы «Peraspera ESB» по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программой «Peraspera ESB».

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей программы «Peraspera ESB» по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки программы «Peraspera ESB» оказываются следующие услуги:

- консультации по установке программы «Peraspera ESB»;
- консультации по настройке и администрированию;
- консультации по установке обновлений программы «Peraspera ESB»;
- консультации по устранению проблем в ходе эксплуатации программы «Peraspera ESB»;
- общие консультации по работе программы «Peraspera ESB».

Совершенствование программы «Peraspera ESB» осуществляется на регулярной основе: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс.

2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ «PERASPERA ESB»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы «Peraspera ESB», могут быть исправлены двумя способами:

- обновление компонентов программы «Peraspera ESB»;
- консультация специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программе «Peraspera ESB», либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующих видов:

- инцидент – сбой в работе программы «Peraspera ESB», повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программы «Peraspera ESB»;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы «Peraspera ESB».

Запрос направляется Заказчиком по электронной почте на электронный адрес contact@eclsoft.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием программы «Peraspera ESB».

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.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий и прочие необходимые атрибуты систем.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ «PERASPERA ESB»

Совершенствование программы «Peraspera ESB» осуществляется по собственному плану развития продукта и по запросам Заказчиков.

Заказчик может повлиять на совершенствование программы «Peraspera ESB», направив предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу contact@eclsoft.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программу «Peraspera ESB» будут внесены соответствующие изменения.

В рамках совершенствования программы «Peraspera ESB» оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программу «Peraspera ESB»;
- модификация программы «Peraspera ESB» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программы «Peraspera ESB»;
- предоставление Заказчику новых версий программы «Peraspera ESB», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Для оказания технической поддержки программы «Peraspera ESB» ООО «ЕС-лизинг софт» выделен персонал, обладающий необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав программы «Peraspera ESB», при решении задач, соответствующих его функционалу.

Большинство сотрудников ООО «ЕС-лизинг софт» имеет многолетний опыт в разработке программного обеспечения как прикладного, так и системного типа.

В компании работают сотрудники, имеющие сертификаты различных уровней в области управления ИТ, выданные независимыми уполномоченными международными организациями ISEB, EXIN и itSMF, включая высшую на данный момент квалификацию ITIL Expert.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]