

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «БАЗА
ДАННЫХ «УНИВЕРСАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ «ИВИС», В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.**

НА 12 ЛИСТАХ

Содержание

Содержание	2
Введение.....	3
1. Термины и определения.....	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»»	4
3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»».....	5
4. Информация о персонале	7
5. Типовой регламент технической поддержки.....	8
6. Гарантийные обязательства Правообладателя.....	10
7. Контактная информация Правообладателя.....	11

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Термины и определения

а) ООО «ИВИС», далее Правообладатель – разработчик программного обеспечения, описанного в разделе 2 (далее Программное обеспечение «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» или ПО или ПО УБД «ИВИС»).

б) Конечный пользователь (далее также Пользователь) — юридическое или физическое лицо.

с) Техническая поддержка—набор услуг, предоставляемых конечным пользователям, посредством которых осуществляется помощь в работе с ПО, включающий прием и обработку обращений (запросов) от пользователей и предоставление по ним консультаций. Набор услуг и условия их предоставления для конкретного пользователя определяется уровнем сервиса в соответствии лицензионным соглашением или отдельным договором с данным пользователем. Техническая поддержка не подразумевает услуг по доработке ПО или подготовку персонала (пользователей) для работы с ПО.

d) Сопровождение — набор услуг по внесению изменений в исходные коды ПО с целью устранения блокирующих ошибок, а также выполнению иных усовершенствований (например, повышающих его стабильность или производительность) для продукта. Сопровождение может включать в себя выпуск отдельных исправлений, передаваемых конечному пользователю или пакетов обновлений, содержащих набор изменений.

е) Лицензионное соглашение или Лицензионное соглашение с Пользователем — договор между Правообладателем и Пользователем, устанавливающий порядок, условия, объем, права, ограничения и другие правила пользования ПО. Лицензионное соглашение подписывается Пользователем до момента предоставления доступа к ПО.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения, восстановление данных и консультации по вопросам доступа к ПО). Доступ к ПО предоставляется через интернет-портал Правообладателя eivis.ru (раздел доступен после регистрации).

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе Пользователя по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов Пользователя, ошибки при идентификации Пользователя и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Пользователя новыми версиями программного обеспечения по мере их выхода;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программным обеспечением «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»».

3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»»

1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам доступа к ПО УБД «ИВИС», администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» оказываются следующие услуги:

- проверка персональных компьютеров Пользователя на соответствие минимальным требованиям к операционной системе, наличию обновлений браузеров, необходимых для осуществления доступа к программному обеспечению;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала модулей программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по доступу к ПО, настройке/работе программного обеспечения;
- общие консультации по выбору программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»».

2. Проведение модификации программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Пользователя на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»»;
- согласование с Пользователем возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;

- модификация программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» по заявкам Пользователя;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Пользователю новых версий программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Пользователю неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4. Информация о персонале

4.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах.

Программное обеспечение «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» максимально дружелюбно к пользователю (пользователь-читатель (конечные пользователи); библиотечный работник, использующий ПО; администратор - лицо, осуществившие регистрацию для получения дополнительных возможностей в рамках использования ПО – генерация статистики использования и т.п.):

- подходит для всех участников;
- просто в освоении и удобно в ежедневном использовании;
- может интегрироваться в существующую информационную среду Пользователя;

- осуществляет поддержку большинства распространенных форматов.

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя: базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система). Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя.

Администратор ПО должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

Пользователь может самостоятельно освоить Программное обеспечение «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» на продвинутом уровне, ознакомившись с информацией и инструкциями, приведенными на сайте Правообладателя в разделе «Помощь» (<https://eivis.ru/help>).

4.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- опыт администрирования веб-серверов семейства Unix (обслуживающих Java-приложения),

5. Типовой регламент технической поддержки

5.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре между Правообладателем и Пользователем в течение указанного календарного периода действия договора.

5.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

Запросы на техническую поддержку осуществляются по адресу электронной почты.

5.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема (необходимо для четкой идентификации проблемы при выполнении). В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Пользователь при подаче запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- ip адрес, с которого осуществлялся доступ к ПО;
- описание проблемы;
- снимки экрана, демонстрирующие проблему.

5.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.

Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя по выполнению запроса документируются в порядке, установленном внутренним регламентом Правообладателя. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя для своевременного решения запроса.

5.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.

После доставки Ответа Пользователю запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением запроса, выполнение запроса возобновляется. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем подтверждения от Пользователя о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Пользователя, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Пользователя о завершении запроса в течение 7 (семи) рабочих дней, запрос считается закрытым, Закрытие запроса может инициировать Пользователя, если надобность в ответе на запрос пропала.

6. Гарантийные обязательства Правообладателя

- а) Правообладатель гарантирует работоспособность ПО.
- б) Правообладатель гарантирует, что при передаче прав на Программное обеспечение «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»» не нарушены авторские, смежные или любые другие права третьих. Информация, использованная при создании Программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», была получена законным путем. Государственная тайна, а также служебная и коммерческая тайна третьих лиц не были нарушены.

с) Правообладатель подтверждает достоверность предоставляемой о ПО информации и соответствие программного обеспечения требованиям постановлений Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. No 1236, а также дополнительным требованиям, предусмотренным постановлением от 23 марта 2017 г. No 325 "Об утверждении дополнительных требований к программам для электронных вычислительных машин и базам данных, сведения о которых включены в реестр российского программного обеспечения, и внесении изменений в Правила формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных", приведенным в п.п. 16 и 17, в частности:

- ПО может быть использовано на всей территории РФ, не имеет ограничений, в том числе, лицензионных, для работы, в том числе на территории Крыма и Севастополя.

- ПО обеспечено гарантийной поддержкой со стороны Правообладателя. К технической поддержке не привлекаются организации, находящиеся под контролем иностранных юридических или физических лиц.

- ПО не имеет принудительного обновления и управления из-за рубежа, в том числе не использует элементы программного кода из репозиторий, находящихся вне территории РФ.

- ПО позволяет осуществлять модернизацию силами российских компаний, не находящихся под контролем иностранных юридических или физических лиц, на территории РФ.

.- ПО не осуществляет несанкционированную передачу информации, включая технологическую, в том числе производителю.

7. Контактная информация Правообладателя

ООО «ИВИС»

ИНН 7706605522 КПП 772601001

Web-сервер: eivis.ru.

E-mail технической поддержки: support@eivis.ru.

E-mail: info@eivis.ru.

Телефон технической поддержки: +7 495 777 65 57, доб.122

За дополнительной информацией, разъяснениями относительно положений Лицензионного соглашения и по иным вопросам, связанным с использованием Программного обеспечения «База данных «Универсальная база данных «ИВИС»», Вы можете обратиться по адресу: sales@eivis.ru

Справка

об организации Службы клиентской поддержки баз данных и платформы ИВИС

Служба клиентской поддержки баз данных и платформы ИВИС является структурным подразделением ООО «ИВИС».

Сервис клиентской поддержки функционирует круглосуточно на ежедневной основе.

Местонахождение Службы клиентской поддержки совпадает с фактическим местоположением головного офиса ООО «ИВИС», а именно по 115230, г.Москва, Электролитный проезд, д.9, корп.1, 5-й этаж.

Служба поддержки расположена изолированно от иных структурных подразделений ООО «ИВИС» и занимает изолированное помещение с отдельным входом (комната №2) площадью 45 кв.м. Помещение оснащено всем необходимым офисным инвентарем и оборудованием.

Структурно служба поддержки состоит из Руководителя (в статусе Заместителя генерального директора) и 4-х сотрудников. По состоянию на 20.02.2021 года Служба имела следующий персональный состав:

Д.Е. Ушанов (Руководитель), Ф.Д. Скорняков, М.В.Ушанова, Е.М.Бирюкова и В.М.Васильев.

Контактная информация Службы поддержки указывается в договорах с потребителями. Клиенты могут связаться со Службой поддержки по телефонам 8 (495) 777-6557, вн. 122, вн.145, вн.136 или направив обращение на почтовый ящик sales@eivis.ru. Внутренняя АТС компании настроена таким образом, что при отсутствии ответа на входящий звонок (например, сотрудник вышел из кабинета) вызов переадресовывается на мобильный телефон соответствующего сотрудника.

В соответствии с внутренним регламентом Служба должна обработать поступивший запрос и дать ответ заявителю (или как минимум подтвердить получение обращения и сообщить о его статусе) максимум в течение 24 часов с момента получения обращения.

Если для ответа на полученный вопрос компетенции сотрудников Службы клиентской поддержки недостаточно, вопрос передается для изучения и подготовки ответа в соответствующее смежное подразделение ООО «ИВИС».