

Table of Contents

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	1
ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ	1
ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО УСТРАНЕНИЮ НЕПОЛАДОК	1
ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБНОВЛЕНИЙ	2
ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА	3
ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДОРАБОТОК	3
ОБРАЗЕЦ СПЕЦИФИКАЦИЯ НА ДОРАБОТКУ	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Сроки и время реакции указаны приблизительные, точные сроки указаны в лицензионном договоре или договоре на техническую поддержку с гарантированным уровнем оказанием поддержки.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

1. Исполнитель оказывает консультации на основании заявок Заказчика.
2. Тематика консультаций:
 - Выбор конфигурации оборудования и ПО;
 - Установка компонентов ПО;
 - Администрирование компонентов ПО;
 - Перенос информационных баз данных компонент ПО;
 - Организации резервного копирования баз данных компонент ПО.
1. Исполнитель принимает заявки Заказчика на консультации с 09.30 ч. до 18.00 ч. каждый рабочий день.
2. Заказчик направляет заявку в произвольной форме на адрес электронной почты support@forecastnow.ru с пометкой в теме письма «Консультация. Договор №».
3. В случае необходимости получения дополнительной информации Исполнитель запрашивает ее у Заказчика.
4. Срок предоставления консультации составляет 5 (пять) рабочих дня с момента получения Исполнителем от Заказчика достаточной информации для оказания консультации.
5. Исполнитель предоставляет консультацию одним из следующих способов:
 - По телефону;
 - По скайпу;
 - По электронной почте.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО УСТРАНЕНИЮ НЕПОЛАДОК

1. Исполнитель устраняет систематические ошибки (далее - неполадки в ПО) на основании заявок Заказчика.
2. В случае возникновения инцидента (любой сбой в работе ПО) ответственный сотрудник, согласованный Сторонами Договора, направляет заявку по следующей форме:
 - Заявитель
 - ФИО и должность заявителя

- Контактная информация
 - Адрес электронной почты и номер телефона заявителя
 - Дата и время обращения
 - Описание обращения
 - Приоритет инцидента
 - По мнению Исполнителя
 - Детальная последовательность шагов для повторения Инцидента
 - Действия по устранению Инцидента
 - Шаги, предпринятые Заказчиком для самостоятельного устранения Инцидента
 - Доп. информация.
1. Заявка направляется на адрес электронной почты support@forecastnow.ru с пометкой в теме письма «Неполадка. Договор №».
 2. Вместе с заявкой Заказчик должен предоставить исходные данные, базу данных (или доступ к ней), которые позволяют однозначно, следуя предоставленному описанию, воспроизвести инцидент.
 3. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения заявки Исполнитель предпринимает действия для воспроизведения инцидента в своих условиях.
 4. В случае, если Исполнитель не смог воспроизвести инцидент, Исполнитель вправе запросить дополнительную информацию у Заказчика, в том числе версии используемой программы, вид и версии операционной системы и пр., а также запросить предоставление доступа к ресурсам Заказчика с помощью team viewer или удаленного доступа к серверу.
 5. После воспроизведения инцидента Исполнитель фиксирует наличие неполадки и присваивает ей одну из следующих категорий:
- Приоритет 1. ПО в значительной степени не работоспособно, что оказывает серьезное воздействие на бизнес Заказчика. Нормальная работоспособность не может быть восстановлена силами Заказчика. Исполнитель и Заказчик готовы использовать значительные ресурсы в течение полного рабочего дня.
 - Приоритет 2. Работоспособность ПО ухудшилась, но большинство функций сохранено. Заказчик может использовать ПО для решения текущих задач.
1. Срок устранения неполадок по Приоритету 1 составляет 5 (пять) рабочих дней с даты фиксации неполадки.
 2. Срок устранения неполадок по Приоритету 2 составляет 10 (десять) рабочих дней с даты фиксации неполадки.
 3. В случае если Исполнитель не смог воспроизвести инцидент при наличии всей информации, он направляет Заказчику отказ от выполнения заявки в связи с отсутствием неполадки в ПО.
 4. В случае если инцидент является следствием некорректной работы представителей Заказчика, Исполнитель помогает решить проблему в рамках консультации в порядке, предусмотренном в ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБНОВЛЕНИЙ

1. Исполнитель предоставляет Заказчику обновления ПО в течение срока действия Договора.
2. Исполнитель направляет обновления ПО в виде установочного файла на адрес электронной почты Заказчика, указанной в Договоре.
3. С момента направления Исполнителем обновления ПО, Заказчик получает простую

неисключительную лицензию на его использование в целях модернизации установленного на свой сервер ПО.

4. Заказчик самостоятельно производит установку обновления ПО на своем сервере.
5. Исполнитель считается оказавшим услуги по предоставлению обновления с момента его направления на адрес электронной почты Заказчика.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА

1. В течение 3 (трех) рабочих дней с момента подписания Договора Исполнитель проводит обучение персонала Заказчика в следующем формате: Онлайн обучение
2. Продолжительность: 12 (двенадцать) астрономических часов
3. Формат: удаленная связь
4. Необходимое оборудование: персональный компьютер с подключением к сети Интернет, с установленными программами Skype и (или) TeamViewer.
5. Продолжительность одного сеанса обучения: не менее 1 (одного) астрономического часа.
6. При необходимости дополнительного обучения персонала Заказчик направляет заявку Исполнителя на адрес электронной почты support@forecastnow.ru с пометкой «Обучение. Договор №».
7. Исполнитель выставляет Заказчику счет, где отражает период обучения, его продолжительность, формат, необходимое оборудование и количество обучаемых.
8. Стороны считаются согласовавшими условия по дополнительному обучению с момента оплаты Заказчиком счета, выставленного Исполнителем.

ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДОРАБОТОК

1. Исполнитель выполняет доработки для расширения функциональных возможностей ПО на основании заявок Заказчика.
2. Заказчик направляет заявку на доработку в произвольной форме на адрес электронной почты support@forecastnow.ru с пометкой в теме письма «Доработка. Договор №».
3. Исполнитель в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения заявки информирует Заказчика о возможности проведения доработки, ее стоимости и сроках.
4. В случае согласия Заказчика с условиями проведения доработок Стороны подписывают спецификацию согласно образцу СПЕЦИФИКАЦИЯ НА ДОРАБОТКУ
5. Исполнитель в течение срока, согласованного Сторонами в Спецификации, выполняет доработку и направляет ее Заказчику в виде установочного файла по электронной почте.
6. Обязательства Исполнителя считаются выполненными с момента направления установочного файла Заказчику.
7. Исполнитель предоставляет Заказчику неисключительную лицензию на использование доработки в течение всего срока действия авторских прав на нее.
8. По окончании выполнения работ Стороны подписывают Акт о выполнении работ в порядке, установленным разделом 4 Договора.
9. Стороны допускают возможность подписания спецификации посредством направления друг другу подписанных со своей стороны и отсканированных экземпляров по электронной почте. В этом случае Стороны обязуются впоследствии передать друг другу оригиналы документов. До момента получения оригиналов Сторонами, подписанные и переданные по электронной почте документы будут иметь юридическую силу оригиналов.

ОБРАЗЕЦ СПЕЦИФИКАЦИЯ НА ДОРАБОТКУ

- Наименование работы
- Технические требования
- Описание работы, которые необходимо выполнить Исполнителю
- Необходимые ресурсы
- Заказчика
- Необходимые ресурсы Исполнителя

- Стоимость выполнения работ
- Порядок оплаты
- Срок выполнения работы

- Начало работ

- Завершение работ

- Результат работ
- Критерии сдачи-приемки работ
- Место выполнения работ
- Дополнительные условия
- Приложения к Заявке

From:

<http://help.fnow.ru/dokuwiki/> - Руководство по продукту "Система управления запасами Forecast NOW!"

Permanent link:

<http://help.fnow.ru/dokuwiki/doku.php/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D1%8B> 

Last update: **10.04.2017 04:40**