**Эпюра**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов программного обеспечения «Эпюра»**

Оглавление:

1. Введение 3

2. Жизненный цикл программного продукта 4

3. Типовой регламент технической поддержки 6

a. Условия предоставления услуг технической поддержки 6

b. Каналы доставки запросов в техническую поддержку 6

c. Выполнение запросов на техническую поддержку 6

d. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 7

e. Закрытие запросов в техническую поддержку 7

4. Контактная информация производителя программного продукта 8

a. Контактная информация службы Технической поддержки 8

# Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Эпюра» включая регламент технической поддержки

# Жизненный̆ цикл программного продукта

Выпуск продукта осуществляется посредством создания новых установочных архивов, содержащих полностью обновленные компоненты продукта. При этом все компоненты одного установочного архива полностью совместимы между собой и могут использоваться как по-отдельности, так и совместно. Для компонент различных версий Производитель придерживается правила совместимости по основным функциям. Установочные архивы отличаются по дате своего создания.

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

* Выпуск новой̆ версии программного продукта Эпюра происходит в случаях, когда в компонент продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей̆ или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей̆ версии.

С выпуском новой̆ версии установочных архивов программного продукта производитель сопровождает её следующими документами:

* Обновленной документацией по изменившимся компонентам продукта
* Сведения о совместимости с предыдущими версиями
* Инструкция по установке – руководство, описывающее порядок действий̆ для корректной̆ установки версии.

# Типовой̆ регламент технической̆ поддержки

# Условия предоставления услуг технической̆ поддержки

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретённой̆ Заказчиком программой̆ поддержки или пакетом программ поддержки.

# Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам по адресу электронной̆ почты.

# Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для чёткой̆ идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

* наименование системы, требующей̆ поддержки.
* описание проблемы.

# Порядок выполнения работ по оказанию технической̆ поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный̆ регистрационный̆ номер в системе регистрации инцидентов и сообщается. Служба технической̆ поддержки сообщает Заказчику номер, присвоенный̆ Запросу при регистрации.

Зарегистрированный̆ Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной̆ системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации инцидентов.

# Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый̆ запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный̆ в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней̆, запрос считается закрытым, Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

# Контактная информация производителя программного продукта

Аракелян Армен Рафикович

Адрес: 142106, г. Подольск, проспект Ленина д. 8, кв. 8

E-mail: mail@epura-soft.ru

# Контактная информация службы Технической̆ поддержки

E-mail: mail@epura-soft.ru

Телефон: 8 (800 ) 500 69 28