

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла сервиса прокладки маршрутов
(RUMAP-PRO: Сервиса прокладки маршрутов)**

**Москва
2022**

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла геоинформационного сервиса прокладки маршрутов (RUMAP-PRO: Сервиса прокладки маршрутов), являющегося собственной разработкой ЗАО «Геоцентр-Консалтинг».

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления.

Никакая часть данного документа не может быть воспроизведена или передана в любой форме и любыми способами в каких-либо целях без письменного разрешения ЗАО «Геоцентр-Консалтинг».

Содержание

1 Введение	3
2 Описание процесса поставки	3
3 Описание процесса документирования	3
4 Описание организационных процессов	3
5 Описание процесса обучения	3
6 Общие сведения	4
7 Порядок приема и обработки обращений и инцидентов	5
7.1 Режим работы службы технической поддержки	5
7.2 Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки	5

1 Введение

В документе содержится описание действий, обеспечивающих поддержание жизненного цикла сервиса прокладки маршрутов (RUMAP-PRO: Сервис прокладки маршрутов, далее Сервис), являющегося собственной разработкой ЗАО «Геоцентр-Консалтинг».

В случае, если в процессе работы сервиса будут выявлены какие-либо ошибки, необходимо обратиться в службу технической поддержки ЗАО «Геоцентр-Консалтинг» по телефону +7(495)775-05-49 или почте sale@digimap.ru.

2 Описание процесса поставки

Процесс поставки сервиса прокладки маршрутов описывается в условиях договора и зависит от условий договора и задач Заказчика.

3 Описание процесса документирования

Сроки и порядок сдачи, формат, состав, количество экземпляров и порядок передачи документации, предоставляемой вместе с сервисом прокладки маршрутов, указывается в соответствующем договоре (контракте).

4 Описание организационных процессов

По вопросам, связанным с приобретением сервиса прокладки маршрутов или при необходимости задать уточняющие вопросы, получить консультацию или тестовый доступ, Заказчик может обратиться на почту sale@digimap.ru или позвонить по телефону +7 (495) 775-05-49.

Условия и объем технической поддержки программного продукта, порядок взаимодействия между контактными лицами Заказчика и Исполнителя оговариваются в соответствующем договоре/контракте.

5 Описание процесса обучения

При необходимости Исполнитель может провести обучение сотрудников Заказчика. Необходимость обучения, сроки, порядок, объем и вид обучения (дистанционное или очное) должны быть указаны в заключенном договоре (контракте). Обучение сотрудников Заказчика предназначено исключительно для получения ими навыков работы с сервисом. Исполнитель не обучает сотрудников Заказчика работе со сторонним программным обеспечением. По

окончании обучения выдача документов сотрудникам, подтверждающих прохождение ими обучения (свидетельств, сертификатов и пр.) не предусмотрена.

6 Общие сведения

Ниже описан общий порядок предоставления услуг по сопровождению (технической поддержке) сервиса прокладки маршрутов.

Техническая поддержка осуществляется специалистами ЗАО «Геоцентр-Консалтинг» в рамках действующих договоров (контрактов) и в соответствии с их условиями. При необходимости состав работ может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

Состав предоставляемых услуг по технической поддержке

Перечень услуг технической поддержки представлен в таблице ниже,

Наименование услуги	Описание работ
Мониторинг работоспособности программной части сервиса	1.Выполнение периодических работ, связанных с обновлением программных компонентов сервиса. Перечень работ, периодичность и объем обновлений определяется условиями договора о технической поддержке. 2. Фиксирование выполненных работ в системе учета задач Исполнителя. 3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе мониторинга работоспособности сервиса.
Мониторинг актуальности набора картографических данных, на основании которых формируются данные	В соответствии с условиями договора.
Прием и обработка обращений и инцидентов	1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатацией сервиса. 2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования программных компонентов сервиса. 3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием программных компонентов сервиса.
Консультирование	Консультирование по вопросам эксплуатации сервиса.

Наименование услуги		Описание работ
Решение инцидентов	Регистрация и расследование инцидентов	Расследование инцидентов. Инициация работ по устранению инцидентов, либо обоснование того, что инцидент выходит за рамки требований условий договора Фиксация в системе учета задач Исполнителя результатов расследования и сроков устранения инцидентов.
	Устранение инцидентов	Устранение инцидентов. При необходимости внесения изменений в программный код сервиса: <ul style="list-style-type: none">• анализ и постановка задачи;• доработка и тестирование;• обновление версии сервиса при необходимости. Фиксация в системе учета задач Исполнителя факта устранения инцидента.

7 Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

7.1 Режим работы службы технической поддержки

Режим работы службы технической поддержки определяется условиями соответствующего договора/контракта.

7.2 Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки

Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки определяется условиями соответствующего договора/контракта.

Сроки решения инцидентов устанавливаются в соответствии с условиями соответствующего договора/контракта в зависимости от их приоритета и уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика.