

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла тайлового картографического сервиса
(RUMAP-PRO: Тайловый картографический сервис)**

**Москва
2022**

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла геоинформационного тайлового картографического сервиса (RuMap-PRO: тайловый картографический сервис), 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». © ЗАО «Геоцентр-Консалтинг», 2022. Все права защищены.

Содержание

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

Удалено: [1 Введение](#) - 4¶
[2 Описание процесса поставки](#) - 4¶
[3 Описание процесса документирования](#) - 4¶
[4 Описание организационных процессов](#) - 4¶
[5 Описание процесса обучения](#) - 4¶
[6 Общие сведения](#) - 5¶
[7 Порядок приема и обработки обращений и инцидентов](#) - 6¶
[7.1 . Режим работы службы технической поддержки](#) - 6¶
[7.2 . Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки](#) - 6¶

1 Введение

В документе содержится описание действий, обеспечивающих поддержание жизненного цикла RuMap-PRO: тайлового картографического сервиса (далее сервиса), 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 тайлового картографического сервиса 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 тайловым картографическим сервисом, указывается в соответствующем договоре (контракте).

4 Описание организационных процессов

По вопросам, связанным с получением доступа или приобретению тайлового картографического сервиса 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) тайлового картографического сервиса.

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.