

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ГИС-платформы «RUMAP-GIS»

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла геоинформационно-аналитической платформы «RUMAP-GIS» (далее по тексту Платформа, ГИС-платформа, ГИС, геоинформационная система).

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

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	6

1. Введение

Данный документ предназначен для специалистов, осуществляющих техническое сопровождение ГИС-платформы «RUMAP-GIS» и геоинформационных систем, основанных на ней. В документе содержится описание действий, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы.

В случае, если в процессе работы Платформы 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 ГИС-платформы «RUMAP-GIS» и/или любого её компонента 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 ГИС-платформой и/или ее компонентами, указывается в соответствующем договоре (контракте).

4. Описание организационных процессов

По вопросам, связанным с приобретением ГИС-платформы 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 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 ГИС-платформой и/или ее компонентами. 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) ГИС-платформы «RUMAP-GIS».

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.

Перечень услуг технической поддержки представлен в таблице ниже,

Наименование услуги	Описание работ	
Мониторинг работоспособности компонентов ГИС-платформы	1.Выполнение периодических работ, связанных с обновлением компонентов ГИС-платформы «RUMAP-GIS». 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 компонентов ГИС-платформы «RUMAP-GIS».	
Прием и обработка обращений и инцидентов	1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатацией ГИС-платформы «RUMAP-GIS». 2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования ГИС-платформы «RUMAP-GIS». 3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием компонентов ГИС-платформы «RUMAP-GIS».	
Консультирование	Консультирование по вопросам эксплуатации ГИС-платформы «RUMAP-GIS».	
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 компонента ГИС-платформы: • анализ и постановка задачи;

Наименование услуги	Описание работ	
		• доработка и тестирование; • обновление версии компонента ГИС-платформы «RUMAP-GIS» 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.