

	<b>Общество с ограниченной ответственностью «СИСТЕМА»</b>	
--	---	--

## **РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Разработал	Изменение:	Введен в действие:
	Проект документа:	Введен в действие с:
		Листов в документе: 10
	Приложений:	Листов приложений:

## Содержание

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
2	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
3	ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО .....	3
	ПРИЛОЖЕНИЕ А. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО (РЕГУЛЯРНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ) .....	5
	ПРИЛОЖЕНИЕ В. ФОРМА ПРЕТЕНЗИИ.....	6
	ПРИЛОЖЕНИЕ С. ФОРМА ПРОТОКОЛА ОПРЕДЕЛЕНИЯ СРОКОВ ИСПРАВЛЕНИЯ ОШИБКИ ПО ...	7
	ПРИЛОЖЕНИЕ D. СПЕЦИАЛИСТЫ, ЗАДЕЙСТВОВАННЫЕ В СОПРОВОЖДЕНИИ ПО.....	8
	ПРИЛОЖЕНИЕ Е. ДИАГРАММА ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО.....	9
	ПРИЛОЖЕНИЕ F. ФОРМА АКТА СДАЧИ-ПРИЕМКИ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ПО .....	10

Регламент сопровождения программного обеспечения		
Изменение:		Лист: 2      Листов: 10

# 1 Назначение и область применения

1.1 Регламент описывает установленный в ООО «СИСТЕМА» порядок осуществления сопровождения релизов программного обеспечения (далее – ПО) и распространяется на всех сотрудников ООО «СИСТЕМА», участвующих в сопровождении ПО.

## 2 Общие положения

2.1 Сопровождение (поддержка) ПО – процесс улучшения, оптимизации и устранения ошибок ПО после его передачи в промышленную эксплуатацию. В ходе сопровождения в ПО вносятся изменения, с тем, чтобы исправить обнаруженные в процессе эксплуатации ошибки и недоработки, а также для добавления новой функциональности, с целью повысить удобство использования ПО.

2.2 Основными результатами процесса сопровождения являются:

- опубликованные (доставленные) изменения – результаты выполненных задач (техническая документация, ПО), размещенные на доступном для использования ресурсе;
- обученные специалисты – специалисты, обладающие знаниями и навыками качественного производства и сервисного сопровождения ПО с учетом изменений.

2.3 Ответственным за процесс сопровождения является Руководитель проекта ПО.

2.4 Предложения, поступившие от Заказчика с целью добавления нового функционала и/или повышения удобства использования ПО реализуются возмездно на основании экспертной оценки трудозатрат путем заключения дополнительных соглашений.

## 3 Порядок оказания услуг по сопровождению ПО

3.1 Уровни регулярного обслуживания:

- Уровень неформализованных услуг.
- Уровень формализованных услуг.

3.2 Уровень неформализованных услуг:

- Услуги предоставляются каждый рабочий день при условии заключения Договора на сопровождение ПО.
- Услуги по сопровождению ПО предоставляются ООО «СИСТЕМА» по телефону, электронной почте, посредством сети Интернет в течение времени предоставления услуг.

3.3 Уровень формализованных услуг.

- Услуги предоставляются каждый рабочий день при условии заключения Договора на сопровождение ПО.
- Услуги по сопровождению ПО предоставляются ООО «СИСТЕМА» по электронной почте, посредством сети Интернет в течение времени предоставления услуг в соответствии с Приложениями В, С, F.

3.4 Порядок взаимодействия сторон:

3.4.1 При выявлении Ошибки, либо возникновении нового требования, Заказчик направляет ООО «СИСТЕМА» в виде электронного письма по адресу:

Регламент сопровождения программного обеспечения			
Изменение:		Лист: 3	Листов: 10

- info@systema.biz, Претензию по форме, приведенной в Приложении D. Все Претензии, поступившие по окончании текущего Рабочего дня по местному времени, обслуживаются с начала следующего рабочего дня.
- 3.4.2 При получении Претензии ООО «СИСТЕМА» направляет Заказчику по электронной почте, указанной в Претензии, письменное подтверждение о получении Претензии с указанием регистрационного номера, даты и времени ее получения ООО «СИСТЕМА».
- 3.4.3 ООО «СИСТЕМА» имеет право остановить выполнение своих обязательств по Претензии, до получения отклика на запрос дополнительной информации от Заказчика, в случае если предоставленной первоначально информации не достаточно. В этом случае, Заказчику отправляется запрос по электронной почте. В случае не получения отклика от Заказчика на протяжении более 2 (двух) рабочих дней, с момента поставки такой отметки, ООО «СИСТЕМА» закрывает такое обращение и письменно уведомляет об этом Заказчика.
- 3.4.4 Срок оказания услуг определяется по каждой Претензии отдельно на основании Протокола определения сроков исправления ошибки согласно Приложения Е.
- 3.4.5 По окончании работ по Претензии Заказчику предоставляется обновление или обновленная Версия ПО по электронной почте или посредством сети Интернет.
- 3.4.6 Заказчик осуществляет приемку обновления или обновленной версии ПО и по результатам направляет письменное уведомление ООО «СИСТЕМА» по электронной почте info@systema.biz, которое является подтверждением или отказом в приемке результата обработки данной Претензии.
- 3.4.7 Сроком исполнения Претензии считается факт передачи обновления или обновленной версии ПО в случае ее приемки Заказчиком. В противном случае Претензия считается неустраненной с момента признания неработоспособным переданного обновления (версии).

Регламент сопровождения программного обеспечения			
Изменение:		Лист: <b>4</b>	Листов: <b>10</b>

## Приложение А. Перечень услуг по сопровождению ПО (регулярное обслуживание)

№	Наименование услуг
1.	Консультации по установке или настройке компонентов ПО. Консультации осуществляются по телефону +7(495) 725-23-23 или электронной почте <a href="mailto:info@systema.biz">info@systema.biz</a> .
2.	Предоставление Заказчику посредством Интернет-сайта ООО «СИСТЕМА» или e-mail рассылки информации о появлении обновлений или новых версий ПО, а также о прекращении производства или поддержки версий ПО.
3.	Предоставление обновленных версий ПО, находящихся в эксплуатации у Заказчика в случаях: <ul style="list-style-type: none"><li>• выявления ошибок ПО;</li><li>• изменения требований МПС;</li><li>• изменения требований существующего законодательства<sup>1</sup>;</li><li>• изменения требований сертифицирующих органов<sup>2</sup>.</li></ul>
4.	Консультирование по обновлению Версии ПО, находящейся в эксплуатации у Заказчика. Консультации осуществляются по телефону +7(495) 725-23-23 или электронной почте <a href="mailto:info@systema.biz">info@systema.biz</a> .

---

<sup>1</sup> Если изменения в Законодательстве вступают в явное противоречие с Законодательством страны разработчика ПО или доработки кодовой базы ПО превышают 10 рабочих дней (включая трудозатраты на тестирование, программирование и документирование и исключая трудозатраты на анализ) – все изменения осуществляются возмездно путем заключения дополнительных соглашений к существующему Договору сопровождения.

<sup>2</sup> Если на основании экспертной оценки трудозатрат необходимые изменения в совокупности превышают 10 рабочих дней и не применимы в других случаях, все доработки реализуются возмездно путем заключения дополнительных соглашений.

Регламент сопровождения программного обеспечения			
Изменение:		Лист: <b>5</b>	Листов: <b>10</b>

## Приложение В. Форма претензии

Претензия № \_\_\_\_\_

по Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

г.Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Вид ПО, в котором обнаружена ошибка	
Номер текущей версии ПО	
Модель, на которой обнаружена ошибка	
Категория ошибки	<input type="checkbox"/> Критичная <sup>3</sup> <input type="checkbox"/> Условно-критичная <sup>4</sup> <input type="checkbox"/> Некритичная <sup>5</sup>
Описание ошибки	

От

\_\_\_\_\_ (Подпись)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

\_\_\_\_\_

<sup>3</sup> «Критичная Ошибка» – ошибка ПО, препятствующая эксплуатации (вводу в эксплуатацию) ПО, не компенсируемая организационно-техническими мероприятиями и обязательная к устранению. К данному типу относятся замечания, наличие которых приводит к нарушению законодательства страны Заказчика, указаний Центрального Банка страны Заказчика, создает возможность хищения финансовых средств, приводит к грубым ошибкам при выполнении банковских операций, а также, если компенсация ошибки организационно-техническими мероприятиями существенно усложняет или удорожает бизнес-процессы Заказчика. К данному типу ошибок также относятся ситуации, приводящие к повышенному износу оборудования Заказчика.

<sup>4</sup> «Условно-критичная Ошибка» – ошибка ПО, препятствующая эксплуатации (вводу в эксплуатацию) ПО, компенсируемая организационно-техническими мероприятиями при эксплуатации ПО и обязательная к устранению разработчиком ПО в согласованные сроки.

<sup>5</sup> «Некритичная Ошибка» – поведение ПО, прерывающее выполнение функции ПО, или приводящее к искажению результата выполнения, не препятствующее вводу в эксплуатацию и подлежащее устранению в последующих выпусках находящейся в эксплуатации у Заказчика версии ПО.

Регламент сопровождения программного обеспечения			
Изменение:		Лист: 6	Листов: 10

# Приложение С. Форма протокола определения сроков исправления ошибки ПО

## Протокол определения сроков исправления Ошибки ПО

г.Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся представители Сторон по Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. ООО «СИСТЕМА» (г.Москва, Россия), именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **Заказчик** составили настоящий Протокол о том, что согласованный Сторонами срок исправления Ошибки ПО, определенной в Претензии **Заказчика** № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ составляет \_\_\_\_\_ с даты настоящего Протокола.

Увеличение срока устранения Ошибки ПО на \_\_\_\_\_ дней вызвано следующими \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_ и согласовано Сторонами.

От Заказчика:

От Исполнителя:

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

В зависимости от вида ошибки в ПО, срок исправления Ошибки не должен превышать следующие сроки:

Вид ошибки ПО	Срок, рабочих дней.
Некритичная Ошибка	Не более 15 дней
Критичная Ошибка	Не более 3 дней
Условно-критичная Ошибка	Не более 10 дней

В исключительных случаях, сроки могут быть увеличены по взаимному согласованию Сторон с указанием объективных причин изменения срока устранения Ошибки ПО.

Регламент сопровождения программного обеспечения			
Изменение:		Лист: 7	Листов: 10

## Приложение Д. Специалисты, задействованные в сопровождении ПО

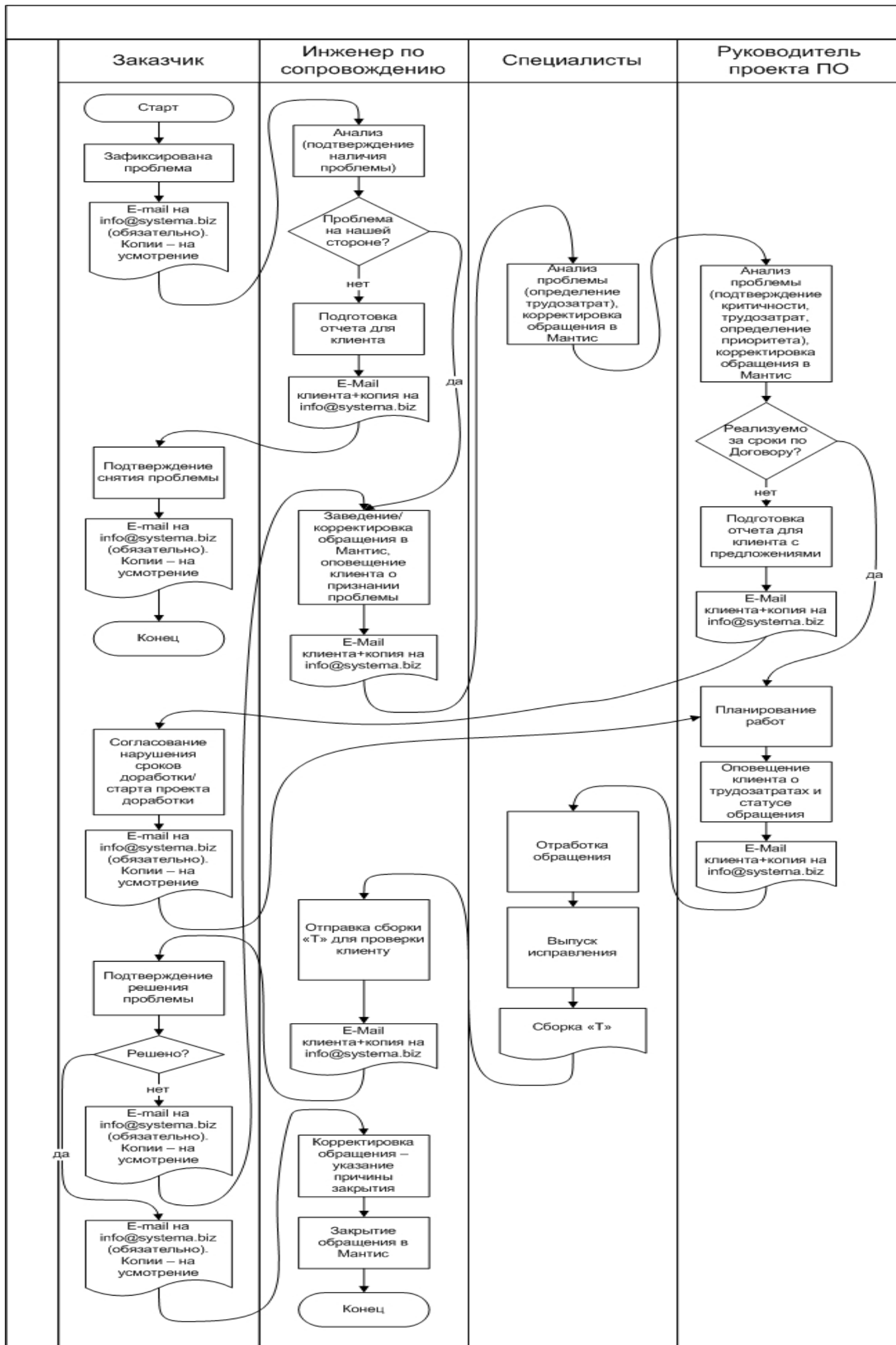
- Программист С++;
- Программист С#;
- Web-разработчик;
- Инженер по тестированию;
- Инженер по сопровождению;
- Инженер по сопровождению СУБД;

Технический писатель.

Регламент сопровождения программного обеспечения		
Изменение:		Лист: <b>8</b> Листов: <b>10</b>



# Приложение Е. Диаграмма процесса сопровождения ПО



# Приложение F. Форма Акта сдачи-приемки оказанных услуг по сопровождению ПО

г.Москва

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Общество с ограниченной ответственностью «СИСТЕМА»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», а индивидуально – «Сторона», заключили настоящий Акт о нижеследующем:

1. В соответствии с п. 3.1 Договора №000 от \_\_\_\_\_ «Исполнитель» выполнил, а «Заказчик» принял услуги по сопровождению ПО за \_\_\_ квартал 20\_\_ г. на сумму:

п/п	Наименование ПО	Единица измерения	Цена	Количество	Стоимость
1.					
<b>Всего:</b>					

2. Обязательства по «Договору» исполнены «Исполнителем» в полном объеме способом, предусмотренным «Договором», в сроки, установленные «Договором».
3. Претензий по качеству предоставленных услуг «Заказчик» не имеет.
4. «Заказчик» должен подписать настоящий Акт, представленный «Исполнителем», в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения. В случае если в течение указанного срока Акт не будет подписан «Заказчиком» и «Заказчик» не представит в письменной форме возражения по Акту, односторонне подписанный «Заказчиком» Акт считается подтверждением надлежащего выполнения обязательств по «Договору».
5. Настоящий Акт составлен на русском языке, в двух идентичных экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу – по одному экземпляру для каждой Стороны.

**Исполнитель**

**Заказчик**

Директор

\_\_\_\_\_/Ф. И. О./

\_\_\_\_\_/ /

Регламент сопровождения программного обеспечения			
Изменение:		Лист: <b>10</b>	Листов: <b>10</b>