

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**  
**программного обеспечения**  
**"Система бронирования автомобилей bookingcar.ru"**

**ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ:**  
**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**  
**«МЕДИА-РЕШЕНИЯ»**  
**ИНН 7204205305**

## Оглавление

1. Разработка и внедрение.....	3
2. Сопровождение.....	3
3. Информация о технической поддержке.....	3
4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО "система бронирования автомобилей bookingcar.ru".....	4
5. Порядок регистрации и обработки обращений.....	5
6. Информация о персонале.....	6
7. Фактический адрес размещения персонала, инфраструктуры разработки, разработчиков, службы поддержки.....	6

# **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО "Система бронирования автомобилей bookingcar.ru"**

## **1. Разработка и внедрение**

Поддержание жизненного цикла сервиса "система бронирования автомобилей bookingcar.ru" осуществляется за счет развития и сопровождения программного обеспечения (далее – ПО).

Развитие ПО предполагает, в том числе предоставление со стороны Заказчика технических и функциональных требований к ПО, а со стороны Исполнителя выполнение работ по аналитике, разработке, тестированию и т.д. в зависимости от заключенных договоров и соглашений.

ПО развертывается и используется Заказчиком по модели SaaS.

## **2. Сопровождение**

Сопровождение ПО со стороны исполнителя включает в себя: регистрацию и анализ обращений по возникающим функциональным или техническим ошибкам, консультации по функциям и вопросам эксплуатации, предоставление рекомендаций по оптимизации окружения в зависимости от уровня сервисного обслуживания.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе Заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей Заказчика и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации через электронную почту, телефонную связь или письменному запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной и пользовательской документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

## **3. Информация о технической поддержке**

Техническая поддержка осуществляется правообладателем.

Время работы технической поддержки: Пн-Пт 7:00-16:00 МСК

Контактные данные технической поддержки:

тел.: +79952226252

Почта: [hello@media-solutions.pro](mailto:hello@media-solutions.pro)

#### **4. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО "система бронирования автомобилей bookingcar.ru".**

Ниже перечислены возможные варианты и составы предоставляемых услуг в рамках договора сопровождения. Состав и наличие определенных услуг может измениться в зависимости от согласованных условий договора.

**Консультационные услуги**, включая вопросы по обращениям:

- сбор дополнительных данных, необходимых для анализа несоответствий в работе ПО;
- локализация и выяснение причин возникновения Инцидентов.
- рекомендации по возможным способам компенсации функциональности ПО, затронутых инцидентом;
- оказание консультаций по вопросам архитектуры и устройства ПО (за исключением программного кода (исходного текста, объектного кода);
- прием обращений с предложениями о доработке – расширении функциональных возможностей ПО (доработка ПО в рамках Договора сопровождения Исполнителем не производится).

**Стандартные услуги:**

- устранение Инцидентов, возникших вследствие того, что ПО функционирует не в соответствии с документацией, включая выпуск:
  - оперативных обновлений ПО;
  - внесение изменений в документацию;
  - разработка скриптов корректировки данных ПО, затронутых Инцидентом;
  - внесение изменений в пользовательскую и эксплуатационную документацию;
  - профилактические работы и техническое обслуживание ПО, включая:
    - анализ лог-файлов, содержащих в том числе данных об ошибках и предупреждениях ПО;
    - анализ состояния базы данных в части избыточности служебной системной информации;
    - управление процессом оказания стандартных и консультационных услуг, предусмотренных договором сопровождения.

**Дополнительные услуги**

- устранение Инцидентов, возникших вследствие причин, не связанных с некорректным (не соответствующим документации) функционированием ПО;
- инструктаж пользователей ПО;

- выполнение сервисных работ по эксплуатации ПО
- участие в разработке и поддержании в актуальном состоянии регламентного обеспечения процессов сопровождения ПО;
- предоставление оперативных обновлений;
- консультационные услуги и Стандартные услуги, оказываемые в расширенное время оказания услуг;
- консультационная поддержка при разборе конфликтных ситуаций с клиентами Заказчика, а также при решении спорных вопросов внутри организационной структуры Заказчика, связанных с использованием ПО, за исключением ситуаций, возникших по вине Исполнителя;
- консультационная поддержка при разборе внештатных ситуаций в качестве экспертов по функционированию ПО за исключением ситуаций, возникших по вине Исполнителя.

## **5. Порядок регистрации и обработки обращений**

Исполнитель принимает обращения по электронной почте: [hello@media-solutions.pro](mailto:hello@media-solutions.pro).

Стандартное время приема и регистрации обращений: с 7-00 до 16-00 МСК в рабочие дни Пн-Пт.

Под обращением подразумевается, сообщения об обнаружении несоответствия, информацию о необходимой консультации и/или предложения о доработке ПО. Работа по обращению выполняется в следующем порядке:

- при обнаружении несоответствия Заказчик направляет Исполнителю по электронной почте обращение в свободной или согласованной в рамках договора форме. Форма заполняется максимально полно, при отсутствии у Заказчика информации по некоторым пунктам может быть принята Исполнителем;
- в целях повышения оперативности обработки обращения для дополнительных вопросов/уточнений Заказчика может быть использован телефон (или иные средства) для связи с Исполнителем.
- сроки оказания услуг начинаются в момент получения Исполнителем обращения. Если обращение было направлено вне стандартного времени оказания услуг, время начала его обработки совпадает с началом исчисления следующего стандартного времени оказания услуг.
- исполнитель осуществляет обработку обращения (регистрацию, проверку и анализ информации, предоставление обходного или промышленного решения, оказание консультации) в соответствии с приоритетом, указанным Заказчиком в соответствии с регламентным временем, согласованным в рамках договора сопровождения.

- по результатам работы (устранения Инцидента) Исполнитель передает Заказчику обходное решение или патч с оперативным обновлением ПО, устраняющим ошибку. В случае, если обходное решение предоставить невозможно, то Исполнитель по согласованию с Заказчиком осуществляет только устранение ошибки или консультирование.

- в случае, если предполагаемое в обращении несоответствие не подтверждается, Исполнитель предоставляет Заказчику ссылку на положение документации по ПО, подтверждающее факт функционирования ПО согласно объявленному в документации, либо сообщает об отсутствии соответствующих документов, регламентирующих указанное функционирование. При этом Исполнитель предоставляет общие рекомендации по дальнейшей работе с ситуацией, указанной в обращении.

## **6. Информация о персонале**

### **Пользователи**

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

### **Команда сопровождения**

Состав команды сопровождения регламентируется согласованными в рамках договора сопровождения условиями. Ниже представлен рекомендуемый состав команды сопровождения со стороны Исполнителя:

- РНР разработчик

### **Команда внедрения и развития**

Состав команды внедрения и развития регламентируется согласованными в рамках договора внедрения условиями, сроками и объемом работ. Ниже представлен рекомендуемый состав команды со стороны Исполнителя:

- Руководитель проекта.

## **7. Фактический адрес размещения персонала, инфраструктуры разработки, разработчиков, службы поддержки**

625042, Тюменская Область, г. Тюмень, ул. Федюнинского, д. 60, пом. 104