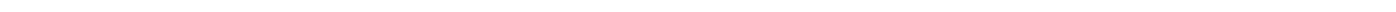


## **Жизненный цикл Логика ЕСМ. СЭД**



## СОДЕРЖАНИЕ

---

---

<b><u>I.</u></b>	<b><u>ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>II.</u></b>	<b><u>СБОР И ФОРМАЛИЗАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>III.</u></b>	<b><u>ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ РЕЛИЗА.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>IV.</u></b>	<b><u>ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ.....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>V.</u></b>	<b><u>РАЗРАБОТКА .....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>VI.</u></b>	<b><u>ВЫПУСК РЕЛИЗА.....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>VII.</u></b>	<b><u>СОПРОВОЖДЕНИЕ РЕЛИЗА .....</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b><u>VIII.</u></b>	<b><u>ПРИЛОЖЕНИЕ 1. РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПС .....</u></b>	<b><u>11</u></b>

## I. Общая информация

---

Разработка продукта Логика ЕСМ. СЭД строится по релизной модели. Все изменения продукта разбиваются по релизам. Релиз может быть двух типов:

- версия, если в него включаются изменения функций продукта.
- патч, если изменения включают только исправления ошибок.

Жизненный цикл любого релиза Логика ЕСМ. СЭД состоит из следующих стадий:

- сбор и формализация требований;
- определение содержания релиза;
- техническое проектирование;
- разработка;
- выпуск релиза;
- сопровождение релиза.

Для патча стадии сбор и формализация требований и техническое проектирование могут исключаться.

Выпуск версий планируется: определяется содержание каждого релиза и сроки его выпуска. На основе графика выпуска версий и содержания каждой версии составляется общедоступный план развития продукта (дорожная карта, «roadmap»).

## II. Сбор и формализация требований

---

На стадии сбора и формализации требований происходит:

- выявление требований, в том числе посредством:
  - обзора зафиксированных ранее требований;
  - обзора рынка, конкурентов;
  - обзора изменений в законодательстве;
  - проведения интервью, анкетирования существующих и потенциальных потребителей;
  - обзора запросов по сопровождению продукта;
  - изучения нормативных документов;
  - других способов.
- анализ требований, в том числе:
  - формулирование проблемы;
  - выявление и описание словарных значений;
  - анализ возможностей продукта;
  - уточнение рисков, связанных с требованиями;
  - определение зависимостей выявленным требованиям;
  - определение объектов для взаимодействия;
  - определение ограничений;
  - определение сценариев использования;
  - моделирование требований.
- экспертиза требований.
- получение требований из лучшей проектной практики.
- документирование требований, в том числе:
  - формирование описания постановки задач или формирование спецификаций требований;
  - формирование документа «Глоссарий»;
  - формирование документа «Спецификация сценария использования».

Большинство перечисленных задач выполняют бизнес-аналитики и системные аналитики.

### III. Определение содержания релиза

---

На стадии определения содержания релиза происходит определение точного перечня изменений продукта, включаемых в релиз - скоупа релиза. Скоуп определяет комитет по управлению изменениями продукта (Change Control Board, ССВ). Заседания комитета происходят на постоянной основе не реже 1 раза в 2 недели. На заседании комитета рассматриваются все новые требования, выявленные с момента предыдущего заседания. Требование может быть принято к реализации в продукте, отклонено, либо рекомендовано к реализации в рамках “кастомной” разработки. В случае принятия требования к реализации в продукте, определяется релиз, в котором это требование планируется реализовать.

Перед стартом работ над новым релизом комитет по управлению изменениями производит обзор всех отобранных на релиз требований, и, в зависимости от бюджета релиза, требуемых сроков выпуска и других факторов, определяет точный перечень изменений, которые войдут в релиз.

В ходе работ над релизом, при необходимости, может происходить пересмотр скоупа релиза.

## IV. Техническое проектирование

---

На стадии технического проектирования решаются следующие задачи:

- преобразование требований в технический проект;
- разработка (поддержание) стабильной и надежной архитектуры для продукта;
- определение оптимальных технических решений для продукта;
- создание прототипа продукта (модуля, набора модулей) для оценки технических решений;

Особое внимание на данной стадии уделяется выявлению технических рисков.

Ответственным за реализацию задач стадии технического проектирования является главный конструктор продукта.

## V. Разработка

---

На стадии разработки реализуются следующие задачи:

- разработка;
- тестирование;
- документирование.

Скоуп релиза разбивается на несколько этапов реализации (2-3, в зависимости от объема скоупа). Наиболее критичные изменения включаются в первый этап. Разработка ведется на нескольких серверах разработки. По мере реализации требований и исправления ошибок формируются сборки релиза, которые передаются в тестирование.

При тестировании продукта используются различные виды тестирования: функциональное, нагрузочное, автоматизированное, регрессионное, тестирование юзабилити, тестирование документации и т.п.

Сборка, переданная в тестирование, устанавливается на серверы тестирования и проходит приемочное тестирование. В ходе приемочного тестирования проводятся тесты по нескольким сценариям тестирования, покрывающим основной функционал продукта. В случае возникновения в ходе приемочного тестирования критических ошибок, сборка возвращается на исправление, если ошибок нет - сборка принимается в тестирование. В зависимости от целей сборки может проводиться тестирование различных видов и различного объема: тестирование по реализованным изменениям, тестирование по ошибкам, полнофункциональное тестирование по сценариям тестирования и т.п. Все ошибки делятся по приоритетам: наиболее критичным ошибкам присваивается первый приоритет, наименее критичным ошибкам - четвертый. По результатам тестирования каждой сборки ответственный за тестирование составляет отчет о тестировании. Если в сборке реализованы все запланированные изменения, в ходе тестирования сборки ошибок не обнаружено или обнаружено всего лишь несколько ошибок четвертого приоритета, то сборка становится сборкой-кандидатом для релиза.

Решение о выпуске релиза принимает менеджер продукта на основании отчета о тестировании.

Одновременно с работами по разработке и тестированию релиза происходит внесение изменений в документацию: руководство по установке и настройке продукта, руководство для пользователя, краткие пользовательские инструкции. По завершении работ по документированию осуществляется тестирование документации - проверка соответствия документации и релиза.

## VI. Выпуск релиза

---

На стадии выпуска релиза выполняются следующие задачи:

- подготовка инсталлятора релиза;
- разработка описания изменений в релизе (релиз-ноутс);
- подготовка документации к выпуску;
- подготовка инструкции по обновлению с предыдущей версии;
- размещение подготовленных материалов на специальной странице на сайте организации;
- уведомление заинтересованных лиц о выходе релиза (размещение пресс-релиза на сайте организации, электронные сообщения партнерам и заказчикам).



## VII. Сопровождение релиза

---

После выпуска релиз переходит на стадию сопровождения релиза. Политика сопровождения релиза базируется на следующих принципах:

- гарантированная продолжительность поддержки релиза;
- одновременное сопровождение нескольких релизов;
- информирование об изменениях в сопровождении релизов;
- сопровождение релиза после даты завершения сопровождения.

Продолжительность сопровождения релиза. Стандартное сопровождение релиза продукта оказывается в течение минимум двух лет с даты выхода релиза. За дополнительную плату можно продлить сопровождение релиза продукта, по крайней мере, на один год с даты завершения сопровождения релиза продукта.

Одновременное сопровождение нескольких релизов продукта. Для того чтобы у наших заказчиков была возможность не спеша подготовиться к переходу на текущий релиз продукта, нами поддерживается не только текущий релиз продукта, но и до двух предыдущих (патчи к релизу считаются тем же релизом).

Информирование об изменениях в сопровождении релиза. Для того чтобы у наших заказчиков была возможность взвешенно принять решение о переходе на новый релиз продукта, либо о продлении сопровождения старого релиза, мы уведомляем наших заказчиков об окончании сопровождения релиза продукта не позднее, чем за 12 месяцев до даты завершения сопровождения. Для удобства наших заказчиков дата завершения сопровождения релиза продукта будет всегда 31 марта или 30 сентября.

Сопровождение релиза продукта после даты завершения сопровождения. Непредвиденные обстоятельства могут отложить ваш переход на новую релиз продукта, возможно, даже на срок после даты завершения сопровождения. Если сложилась такая ситуация, то возможно сопровождение релиза на специальных условиях до перехода на новый релиз продукта.

Соответственно, сопровождение релиза делится на гарантийное (базовое) сопровождение и расширенное сопровождение.

Гарантийное сопровождение включает:

- предоставление новых версий продукта не менее 2-х в год;
- предоставление патчей, содержащих исправление критической ошибки, в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса;
- предоставление консультаций по использованию продукта. Услуги технического консультирования оказываются только уполномоченным специалистам партнеров, либо уполномоченным специалистам конечных пользователей.

Расширенное сопровождение включает еще следующие услуги:

- консультации по вопросам использования продукта для всех сотрудников компании конечного пользователя (первый уровень техподдержки, HelpDesk). Возможно приобретение услуг общей службы поддержки у партнера компании «Логика бизнеса» (когда консультанты располагаются на территории партнера), либо услуг выделенного консультанта (когда штатный консультант партнера компании «Логика бизнеса» располагается в офисе заказчика);
- консультации ИТ-специалистов заказчика по администрированию и настройке продукта;
- услуги по доработке релизов продукта, в том числе по интеграции с другими информационными системами конечного пользователя;
- услуги по обновлению релизов продукта;
- обучение пользователей работе с продуктом (возможно как в очной форме, так и в форме разработки корпоративных дистанционных курсов);
- другие услуги по договоренности с заказчиком.

Сопровождение релизов продукта осуществляется в рамках регламента сопровождения ПС (приложение 1).

## VIII. Приложение 1. Регламент сопровождения ПС

---

Настоящий Регламент описывает схему выполнения работ и оказания услуг по сопровождению программного средства (далее по тексту — ПС) и приложений для работы в составе ПС.

### 1. Терминология

В настоящем Регламенте используются следующие термины и понятия.

1.1. Проблема — невозможность получить правильный результат работы программы вследствие ошибки или сбоя программного или аппаратного обеспечения или неправильной настройки ПС, либо из-за некорректных действий пользователя.

1.2. Ошибка — систематическое невыполнение или некорректное выполнение функций программы, описанных в документации по ПС.

1.3. Сбой — периодическое (несистематическое) проявление ошибки.

1.4. Предложение — пожелание по развитию, модификации, и добавлению новых функций, выполняемых в ПС.

1.5. Обращение — зафиксированный в электронном виде или на бумажном носителе запрос в отдел технической поддержки на оказание услуги или выполнение работы по сопровождению или технической поддержке ПС .

1.6. Заявка — сущность, предназначенная для фиксации общих данных обращения и основных этапов его жизненного цикла.

1.7. Пользователь (конечный пользователь) — пользователем является человек, использующий систему для решения стоящих перед ним задач, имеющей право на получение услуги в рамках, предусмотренных в договоре на оказание услуг по технической поддержке.

1.8. "Уполномоченный специалист заказчика" — специалист из числа сотрудников заказчика, прошедший консультирование в качестве администратора для решения следующих задач:

1.8.1. сбор замечаний и обращений пользователей ПС;

1.8.2. первоначальная диагностика Проблем пользователей;

1.8.3. оказание консультационной помощи и консультирования новых пользователей работе в ПС;

1.8.4. обращение в отдел технической поддержки в случае возникновения при работе ПС проблем;

1.8.5. передача в отдел технической поддержки полного и точного описания Проблемы, предоставление дополнительной информации, необходимой для устранения Проблемы;

1.8.6. получение от отдела технической поддержки результата его работы по зафиксированному Обращению;

1.8.7. доведение до пользователей результатов устранения Проблемы по их обращениям.

1.9. Техническая поддержка ПС — выполнение отделом технической поддержки следующих работ и предоставление услуг:

1.9.1 классификация Проблемы, описанной в Обращении специалиста со стороны заказчика, как ошибки, сбоя или некорректных действий пользователя;

1.9.2. консультация по устранению Проблемы, вызванной некорректными действиями пользователей в форме предоставления технической информации, работоспособного решения или рекомендаций по устранению возникшей проблемы;

1.9.3. устранение ошибок и сбоев функционирования ПС;

1.9.4. передача специалистам со стороны заказчика компонент (релизов или патчей) ПС, исправленных или измененных в результате устранения ошибки, а также инструкций по процедуре обновления ПС.

1.10. Сопровождение ПС — выполнение специалистов отдела технической поддержки следующих работ и предоставление услуг:

1.10.1. консультация специалиста со стороны заказчика по вопросам конфигурирования ПС в рамках настоящего Договора;

1.10.2. консультирование специалиста со стороны заказчика по вопросам конфигурирования системных средств (платформ)\*, используемых в рамках действующей ПС на сервере, предназначенном для функционирования ПС, и на клиентских рабочих местах ПС в рамках настоящего Договора;

1.10.3. консультации оказываются только по настройкам ПО (платформ)\*, необходимым для корректной работы ПС. Обслуживание системных средств (платформ)\* не включает в себя консультации относительно:

- дизайна и разработки приложений,
- использования средств системных средств (платформ)\* в операционных средах помимо указанных в их спецификации,
- сбоев, вызванных продуктами, за которые отдел технической поддержки по настоящему Договору не несет ответственности.

1.11. Время ответной реакции — мера, служащая для измерения времени, необходимого для ответа по телефону или электронной почте о принятии в работу заявки и начала обработки обращения, поступившего по e-mail в отдел технической поддержки.

**\*- для различных типов ПС используются свои типы платформ, на которых данные ПС построены.**

## 2. Способы обращения за консультациями по использованию ПС

Для получения услуг технической поддержки и сопровождения пользователь системы со стороны Заказчика передает свои обращения в Службу сопровождения и технической поддержки Исполнителя (ООО «Логика бизнеса»):

2.1 Электронная почта: [support@blogic20.ru](mailto:support@blogic20.ru) (данный способ предпочтителен, так как позволяет обеспечить наиболее высокое качество консультаций). Образец сообщения в службу гарантийной поддержки Лицензиара представлен в разделе 3 настоящего регламента.

2.2 Телефон техподдержки 8-(495)-974-79-79 доб. 1745, 1627, 1425.

Информация о проблеме по возможности должна быть максимально полной и точной для облегчения анализа и исключения необходимости повторного уточнения описанной проблемы.

## 3. Условия предоставления консультаций по использованию ПС

3.1. Использование Заказчиком последнего текущего релиза (обновления) ПС, предоставляемого Исполнителем в рамках условий договора технической поддержки или гарантийного соглашения.

3.2. Время реагирования на обращение Заказчика:

3.2.1. по договору технической поддержки время реагирования прописано в таблице «Градация сложности проблемы (приоритетов)»

3.2.2. по гарантийному соглашению время реагирования не должно превышать 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, если оно получено до 13.00 московского времени. Если обращение получено позднее указанного времени, то время реагирования увеличивается до 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем получения обращения.

3.3. Услуги по технической поддержке оказываются только уполномоченным специалистам Заказчика.

3.4. По представлению Заказчика и при наличии письменного согласия Исполнителя услуги технической поддержки могут оказываться Конечным пользователям.

3.5. Специалисты технической поддержки вправе не оказывать услуги технической поддержки в случаях, если обращение Заказчика:

3.5.1. не содержит полной информации, указанной в разделе 4 настоящего регламента;

3.5.2. отправлено не на адрес технической поддержки;

3.5.3. содержит неконкретные общие фразы, по которым невозможно определить суть проблемы;

3.5.4. содержит жаргон вместо технических терминов.

#### **4. Образец обращения в службу технической поддержки**

4.1. Заголовок сообщения – краткая формулировка сути сообщения

4.2. Содержание сообщения:

4.2.1. номер договора на оказание услуг технической поддержки;

4.2.2. точная информация о текущем релизе ПС;

4.2.3. точная информация об используемой версии системного ПО;

4.3. Детальная формулировка проблемы/вопроса/замечания:

4.3.1. название модуля (базы данных);

4.3.2. точное указание в нем места проявления проблемы/вопроса/замечания;

4.3.3. полное описание последовательности действий, которые приводят к появлению проблемы, вопроса или замечания;

4.3.4. подробное описание проблемы, вопроса или замечания и их влияния на последующую работу системы, в том числе текст появляющегося сообщения или файл с экранной копией;

5. Наименование Заказчика, ФИО Заявителя (обратившегося) и его контактные данные (телефон и\или адрес электронной почты).

#### **5. Прием и регистрация запросов пользователей**

Сотрудник отдела технической поддержки Исполнителя регистрирует все запросы, поступившие по электронной почте, по телефону, о чем обратившийся пользователь системы со стороны Заказчика получает уведомление по электронной почте или по телефону. Сотрудник отдела технической поддержки Исполнителя запрашивает информацию, необходимую для идентификации запроса, и переводит запрос в статус «Для исполнения».

Сотрудник отдела технической поддержки Исполнителя устанавливает тип проблемы (проблема, ошибка, сбой, предложение, обращение), категорию сложности и полноту описания проблемы. При необходимости у пользователя системы со стороны Заказчика запрашиваются необходимые дополнительные сведения.

##### **Градации сложности проблемы (приоритетов)**

Градации сложности проблемы (приоритетов) отображена в таблице ниже (Таблица 2).

Таблица 2 – Градация сложности проблемы (приоритетов)

Категория сложности	Описание проявления проблемы	Время, в течение которого (не позднее) должен быть дан ответ	Примечание
«Высший»	Исключает возможность работы всех пользователей. Критическая ситуация. Требуется немедленного устранения.	Время реагирования в течение 2-х часов с момента обращения.	Только в рабочие дни с 10 <sup>00</sup> до 19 <sup>00</sup> по московскому времени
«Высокий»	Исключает возможность работы отдельных пользователей, остальные пользователи работают нормально.	Время реагирования в течение 8-и часов с момента обращения.	Только в рабочие дни с 10 <sup>00</sup> до 19 <sup>00</sup> по московскому времени
«Средний»	Нарушает работу отдельных пользователей, однако основные операции выполняются.	Время реагирования в течение 24-х часов с момента обращения.	Только в рабочие дни с 10 <sup>00</sup> до 19 <sup>00</sup> по московскому времени
«Низкий»	Некритическое проявление.	Время реагирования от 24-х часов с момента обращения до 5-и суток.	Только в рабочие дни с 10 <sup>00</sup> до 19 <sup>00</sup> по московскому времени

**Примечания**

- 1) При обращении по телефону временем ответа является время консультации по телефону, направленной на устранение содержащейся в обращении проблемы, при условии доступности пользователей системы со стороны Заказчика по телефону.
- 2) При обращении по E-mail временем обращения является время прибытия письма от обращающегося специалиста Технической поддержки со стороны Заказчика на адрес электронной почты сотрудников отдела технической поддержки Исполнителя. Временем реакции является максимальное время ответной реакции со стороны Исполнителя (ответ, консультация, запрос дополнительных данных) после получения информации от Заказчика.

После проверки полноты полученной информации сотрудник отдела технической поддержки Исполнителя проводит анализ проблемы и дает рекомендации по ее устранению. Ответ дается обратившемуся пользователю системы со стороны Заказчика по электронной почте или/и по телефону в течение установленного регламентом срока, а также фиксируется в завке в служебной базе данных Исполнителя.

Заявка по решению проблемы считается закрытой, если предложенные Заказчику рекомендации помогли устранить проблему. В случае не получения подтверждения со стороны Заказчика о результате решения проблемы по истечении недели с момента направления рекомендаций для решения – заявка по обращению считается закрытой.

## 6. Границы ответственности

6.1. Исполнитель не несет ответственность за возможный ущерб Заказчика, связанный с использованием ПС, в том числе за ущерб, связанный с некорректными действиями пользователей или администраторов Конечного пользователя.

6.2. Консультации по доработке ПС, а так же обучение администраторов системы не входят состав услуг по технической поддержке. Исполнитель имеет право при предоставлении консультаций ограничить объем консультаций из расчета требуемой квалификации специалистов Заказчика.

6.3. Настоящий Регламент не распространяется на релизы ПС, выпущенные Заказчиком, Конечными пользователями или третьими лицами, даже если они выпущены на основе официально распространяемых релизов ПС.

6.4. Исполнитель не несет ответственность за правильность и корректную работу, а так же достоверность информации в ПС в случае использования программно-аппаратных средств, не оговоренных в технической документации, поставляемой с программными и аппаратными средствами.

6.5. Исполнитель не несет ответственность за невыполнение или несвоевременное выполнение им обязательств по технической поддержке, вызванное непредставлением ему представителями Заказчика необходимой информации, либо предоставлением неполной или некорректной информации.



**Наименование:**

ООО «Логика бизнеса»



**Почтовый адрес:**

115280, Россия, г. Москва,  
ул. Ленинская слобода 19, стр. 6

**Телефоны:**

+7 (495) 974-79-79

+7 (495) 974-79-80

**Факс:**

+7 (495) 974-79-90

**Электронная почта:**

[info@blogic20.ru](mailto:info@blogic20.ru)

**Веб сайт:**

<http://ecm.blogic20.ru/logikaecm/docflow>

**Контактный телефон службы Технической Поддержки:**

+7 (495) 974-79-79, доб. 1887 и 1425

**Адрес электронной почты Технической Поддержки:**

[support@blogic20.ru](mailto:support@blogic20.ru)

Все права зарегистрированы и принадлежат ООО «Логика бизнеса» © 2016 год. Коммерческое использование данного документа или его частей доступно только с письменного разрешения ООО «Логика бизнеса».

---