ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ТЕСТИРОВАНИЕМ «TEST IT CLOUD», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

**1. Назначение и статус документа**

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО «Тест Айти» (далее Исполнителя) в процессе эксплуатации системы управления тестированием «Test IT Cloud», определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

* специалистов Заказчика, использующих систему для выполнения своих должностных обязанностей;
* специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию системы управления тестированием «Test IT Cloud»;
* специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку, администрирование и сопровождение системы управления тестированием «Test IT Cloud».

**2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы управления тестированием «Test IT Cloud»**

Поддержание жизненного цикла системы управления тестированием «Test IT Cloud» осуществляется за счет сопровождения системы. Сопровождение системы, также включает проведение модернизаций программного кода системы по заявкам заказчика, с целью исправления ошибок в системе в случае, если это установлено договором (пакетами услуг «Стандартный» и «Расширенный» предусмотрено плановое обновление системы, куда входит исправление ошибок), восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки системы.

Сопровождение системы необходимо для обеспечения:

* отсутствия простоя в работе предприятия Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы);
* обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

* консультирования пользователей и администраторов системы по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
* обеспечение Заказчика новыми версиями системы по мере их выхода (в рамках пакетов услуг Стандартный и Расширенный, согласно таблице 1);
* обеспечение Заказчика актуальными версиями эксплуатационной документации;
* устранение ошибок в случае выявления их при работе с системой.

**3. Перечень услуг по сопровождению**

Компания ООО «Тест Айти» предоставляет следующие пакетные варианты сопровождения системы управления тестированием «Test IT Cloud», приведенные в таблице 1.

| **Пакеты сопровождения** | **Услуги** |
| --- | --- |
| Базовый пакет | * Доступ к обновлениям системы управления тестированием «Test IT Cloud». * Доступ к документации системы и пользовательским инструкциям * Консультирование по настройке и администрированию системы * Консультирование сотрудника Заказчика посредством электронной почты support@testit.software в рабочее время в рабочие дни с 10:00-19:00 UTC +3:00. * Ответ в течение 8 рабочих часов с момента получения запроса со стороны Заказчика. |
| Расширенный пакет | * Доступ к обновлениям системы управления тестированием «Test IT Cloud». * Доступ к документации системы и пользовательским инструкциям * Консультирование по настройке и администрированию системы * Консультирование сотрудника Заказчика посредством электронной почты support@testit.software и в онлайн-мессенджере в рабочее время в рабочие дни с 10:00-19:00 UTC +3:00. * Ответ в течение 3 рабочих часов с момента получения запроса со стороны Заказчика. * Консультирование посредством видеоконференцсвязи длительностью 1 час в течение срока действия пакета сопровождения |
| Премиальный пакет | * Доступ к обновлениям системы управления тестированием «Test IT Cloud». * Доступ к документации системы и пользовательским инструкциям * Консультирование по настройке и администрированию системы * Консультирование сотрудника Заказчика посредством электронной почты support@testit.software и в онлайн-мессенджере в рабочее время в рабочие дни с 10:00-19:00 UTC +3:00. * Ответ в течение 1 рабочего часа с момента получения запроса со стороны Заказчика. * Консультирование посредством видеоконференцсвязи длительностью 3 часа в течение срока действия пакета сопровождения * Приоритетное рассмотрение запросов на доработку системы до 5 шт. в течение срока действия пакета сопровождения * Обучение администрированию системы Test IT Cloud по видеоконференцсвязи * Обучение руководителей по ведению проектов в Test IT Cloud по видеоконференцсвязи * Обучение специалистов по обеспечению качества по работе в Test IT Cloud по видеоконференцсвязи |

**4. Организация сопровождения со стороны Заказчика.**

Ответственное за сопровождение системы лицо со стороны Заказчика имеет полномочия и решает следующие вопросы:

* Контроль регистрации всех запросов сотрудников Заказчика по вопросам сопровождения системы;
* Взаимодействие со специалистами Исполнителя по вопросам сопровождения системы;

**5. Организация сопровождения со стороны Исполнителя**

Консультант службы технической поддержки проводит первичную классификацию запросов и, при необходимости, их эскалацию.

Непосредственное консультирование Пользователей и исполнение запросов Заказчика осуществляют специалисты Исполнителя.

Информация о назначении ответственного консультанта службы технической поддержки, контактных данных и последующих изменениях сообщается Заказчику в письменном виде посредством e-mail.

**6. Обеспечение процесса сопровождения**

Для обеспечения надлежащего качества процесса сопровождения системы специалисты Исполнителя должны обладать необходимой полнотой информации о ситуации, приведшей к проблеме. В случае если специалисты Заказчика не могут предоставить необходимую информацию, специалисты Исполнителя могут запросить у Заказчика предоставления полномочий на просмотр, изменение и удаление данных в системе. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика, ответственных за администрирование системы. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения на усмотрения Заказчика.

Для надлежащего уровня обеспечения процесса сопровождения системы Исполнитель привлекает к работе компетентных специалистов и обеспечивает необходимый уровень коммуникации специалистов с ответственным за сопровождение системы лицом со стороны Заказчика

**7. Техническая поддержка**

Техническая поддержка включает в себя регулярные Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния (уровня) систем (в пределах ответственности), базы данных и сервисных программ.

**8. Порядок предоставления услуг.**

**8.1 Регистрация и назначение запросов**

При возникновении проблемы при работе с системой или при необходимости получения информации Пользователь в первую очередь обращается к ответственному за эксплуатацию системы лицу Заказчика. По возможности ответственное лицо самостоятельно отвечает на вопросы Пользователя и устраняет возникшую проблему или предоставляет необходимую информацию без обращения к Исполнителю.

Вопросы Пользователей, ответы на которые содержатся в руководствах пользователя и методических инструкциях, должны рассматриваться ответственным за сопровождение системы лицом со стороны Заказчика самостоятельно.

Консультации пользователям могут быть оказаны Исполнителем устно по телефону или письменно по электронной почте или online мессенджеру.

В случае невозможности самостоятельно разрешить проблему ответственное лицо Заказчика обращается к специалисту технической поддержки Исполнителя и оформляет письменную заявку на предоставление Услуги (именуемую далее «Запрос»), связанную с обслуживанием систем, доработкой ПО, с устранением ошибок или решением других проблем, мешающих нормальному функционированию систем. В случае необходимости Исполнитель имеет право запросить дополнительную информацию по запросу, изменить его сложность и, соответственно, срок ответа. В случае потери актуальности или нечетко сформулированного Запроса Исполнитель может отклонить Запрос. Специалист технической поддержки Исполнителя регистрирует Запрос и передает его на исполнение специалисту Исполнителя.

У ответственного лица Заказчика есть возможность запрашивать данные о:

* Статусе Запроса
* Приоритете и плановом сроке выполнения Запроса

Запросы Заказчика обрабатываются по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Консультант работает с другим Запросом, то Запрос ставится «в очередь». Порядок обработки Запросов определяется их приоритетом.

В случае очень сложных Запросов, требующих глубокой проработки и больших трудозатрат специалистов, Исполнитель имеет право потребовать разбиения Запроса на несколько этапов и изменении сроков рассмотрения Запроса.

Для «Расширенного» пакета услуг подразумевается наивысший приоритет выполнения Запросов.

**8.2 Время предоставления услуг**

Услуги предоставляются Заказчику с 10.00 до 18.00 часов UTC +3:00 в рабочие дни, которые устанавливаются Трудовым Кодексом Российской Федерации и соответствующими Постановлениями Правительства РФ на текущий календарный год.

Исполнитель предоставляет Услуги на основе утвержденного Регламента, Соглашения об уровне сервиса и графиков работ по модернизации функциональных блоков, согласованных с Заказчиком. Если работы, проводимые Исполнителем по запросу Заказчика, приводят или могут привести к ухудшению качества предоставления Услуг или к остановке предоставления Услуг, Исполнитель обязан приостановить работы и немедленно уведомить Заказчика о возникшей проблеме.

Все изменения, вносимые Исполнителем в системы, которые могут повлиять на функциональность и работоспособность системы, в обязательном порядке согласовываются с ответственным специалистом Заказчика.

**9. Оказание услуг по доработке системы.**

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности системы «Test IT Cloud» представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания индивидуально согласовываются между Исполнителем и Заказчиком.

**10. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки.**

Создание и развитие системы управления тестированием «Test IT Cloud» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Тест Айти».

Для обеспечения надлежащей поддержки системы в команде Исполнителя присутствуют следующие специалисты:

* Разработчики с опытом работы с Microsoft .NET Framework и Microsoft ASP.NET, со знанием языка программирования C# и опытом работы с СУБД MS SQL и PostgreSQL;
* Системные администраторы с опытом работы со знанием средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
* Консультанты технической поддержки с опытом работы в системе.

Коллектив разработчиков обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав системы «Test IT Cloud», и для решения прикладных задач. Разработана и поддерживается в актуальном состоянии вся необходимая документация по сопровождению и развитию системы и работе пользователей с системой.

Для работы с системой пользователь должен:

* обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
* иметь опыт использования web браузеров;
* знать свои должностные обязанности;
* изучить руководство пользователя системы.

Для работы с системой администраторы Заказчика должны:

* обладать знанием основ разработки ПО;
* обладать опытом работы с Linux, Bash, Docker;
* изучить руководство администратора системы.

**11. Совершенствование продукта**

В совершенствование продукта Test IT Cloud входят процедуры по:

* доработке существующих функциональных и нефункциональных характеристик;
* разработке новых функциональных и нефункциональных характеристик;
* поиску и исправлению неисправностей сервиса.

Основанием для совершенствования сервиса служат:

1. Внутренние планы разработки новых функций сервиса
   * Исправление выявленных в процессе тестирования уязвимостей системы;
   * Оптимизация текущих алгоритмов
2. Запросы от Заказчиков

Обработка Запросов от Заказчиков зависит от вида запроса - Запрос на исправление ошибки или Запрос на доработки.

От вида Запроса также зависит подразделение, обрабатывающее запросы. Запросы на исправление ошибок обрабатываются Отделом технической поддержки заказчиков. Запросы на доработки продукта принимаются в Отделе продаж продукта.

В работу над Запросом на исправление ошибки продукта входят следующие шаги:

1. Обсуждение найденной Заказчиком неисправности;
2. Анализ неисправности QA-специалистами;
3. Исправление неисправности разработчиками (при необходимости);
4. Тестирование внесенных исправлений (при необходимости);
5. Помощь в наладке оборудования (при необходимости).

В работу над Запросом на доработку входят следующие шаги:

1. Обсуждение требуемой функциональности продукта;
2. Анализ Заявки на уровне системы;
3. Оценка Заявки QA-специалистами и разработчиками продукта;
4. Внесение доработок в продукт по заявке от Заказчика;
5. Тестирование новой функциональности.