

## Информационная система «Контур.Гособлако»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Контур.Гособлако, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

## Оглавление

<b>ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНТУР.ГОСОБЛАКО .....</b>	<b>3</b>
<b>Содержание новых версий и обновлений программного обеспечения Контур.Гособлако .....</b>	<b>3</b>
<b>Устранение неисправностей программного обеспечения.....</b>	<b>3</b>
<b>Консультирование пользователей на линии технической поддержки .....</b>	<b>5</b>
<b>ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ .....</b>	<b>6</b>

## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНТУР.ГОСОБЛАКО**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Контур.Гособлако осуществляется за счет:

- новых версий и обновлений программного обеспечения;
- устранения неисправностей программного обеспечения;
- консультирования пользователей на линии технической поддержки.

### **Содержание новых версий и обновлений программного обеспечения Контур.Гособлако**

Выпускаемые компанией АО «ПФ «СКБ Контур» обновления и новые версии программного обеспечения Контур.Гособлако включают в себя:

- устранение неисправностей, обнаруженных с момента выхода предыдущей версии программного обеспечения;
- изменения функциональности, работающей в соответствии с нормативно-правовыми актами РФ и субъектов РФ, в случае изменения либо выпуска новых нормативно-правовых актов;
- совершенствование текущей функциональности с целью упрощения работы пользователей;
- новую функциональность, автоматизирующую дополнительные бизнес-процессы заказчика.

### **Устранение неисправностей программного обеспечения**

Устранение неисправностей программного обеспечения, обнаруженных пользователем, происходит в следующем порядке:

- Пользователь обращается на линию технической поддержки. В своем обращении пользователь указывает полный текст ошибки и подробно описывает:
  - сценарий работы, который привел к возникновению неисправности (ошибки);
  - ожидаемый результат (правильное поведение системы по мнению пользователя).
- Специалист линии технической поддержки в телефонном разговоре с пользователем объясняет, как устранить неисправность, при необходимости высылая на электронный адрес пользователя файл, содержащий исправления, с инструкцией по его загрузке в программный продукт. В случае, если пользователь обратился по электронной почте, специалист линии технической поддержки отправляет ответ на электронный адрес пользователя в течение одного рабочего дня.
- Если неисправность невозможно устранить немедленно в ходе телефонного разговора, специалист линии технической поддержки создает инцидент в системе

учета инцидентов, используемой в компании АО «ПФ «СКБ Контур». В инциденте описывается:

- сценарий работы, который привел к возникновению неисправности (ошибки);
  - ожидаемый результат (правильное поведение системы по мнению пользователя);
  - в истории решения инцидента фиксируются все файлы, переданные пользователем в техподдержку (лог-файлы с текстом ошибки, скриншоты сообщений и т.п.).
- Для решения инцидента специалист линии технической поддержки может привлечь:
    - Сопровождающего специалиста, закрепленного за данным заказчиком – в случае, если обнаруженная неисправность относится к функциональности, разработанной сопровождающим специалистом индивидуально для данного заказчика.
    - Разработчиков программного продукта – в случае, если обнаруженная неисправность относится к функциональности, содержащейся в одной из выпущенных версий программного продукта.
    - Аналитика программного продукта – в случае, если найденная пользователем неисправность и выполняемые пользователем действия требует проверки на соответствие нормативно-правовым актам РФ и субъектов РФ. При необходимости аналитик может связаться с пользователем и запросить у него нормативно-правовой акт, согласно которому пользователь считает текущее поведение программного продукта неисправностью.
    - Менеджера разработки – в случае, если необходимо уточнить требования нормативно-правовых актов РФ и субъектов РФ, отправив запрос в соответствующий контролирующий орган.
  - Во время решения инцидента специалист линии технической поддержки может обращаться к пользователю с целью:
    - уточнить сценарий работы, который привел к возникновению неисправности;
    - попросить предоставить лог-файл программного продукта;
    - уточнить настройки программного продукта.

Для выяснения этой информации специалист линии технической поддержки также может с согласия пользователя подключиться к его рабочему месту с использованием сервиса удаленного рабочего доступа <https://help.kontur.ru/vnc>.

- В течение трех рабочих дней с момента обращения пользователя специалист линии технической поддержки должен повторно связаться с пользователем с целью:
  - если выявленная неисправность устранена, специалист линии технической поддержки должен выслать файл, содержащий исправления, с инструкцией по его загрузке в программный продукт.
  - если выявленная пользователем неисправность на самом деле является верным поведением программного продукта, соответствующим нормативно-правовым актам, специалист линии технической поддержки уведомляет об этом пользователя с ссылкой на нормативно-правовой акт.
  - если инцидент требует больше времени на решение, сообщить пользователю сроки решения инцидента и повторно связаться с пользователем в обозначенные сроки.

### **Консультирование пользователей на линии технической поддержки**

Консультирование пользователей на линии технической поддержки возможно следующими способами:

- по телефону (343) 278-69-60;
- через электронную почту [gov@kontur.ru](mailto:gov@kontur.ru).

Линия технической поддержки территориально расположена в г. Екатеринбург. Время работы линии технической поддержки: с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00 по времени Екатеринбурга.

Перечень вопросов, по которым возможно получение бесплатной консультации на линии технической поддержки:

- Четко сформулированные вопросы, не требующие доработки программного обеспечения, ограниченные по времени.
- Консультации по функциональным возможностям программы, по работе в программе.
- Настройка режимов работы программного обеспечения, не требующая его доработки, ограниченная по времени.
- Помощь в выяснении причин возникновения аварийных ситуаций и неисправностей, связанных с установкой, обновлением и работой программного обеспечения.

В услуги, оказываемые линией технической поддержки, не входит:

- Установка, настройка и обновление программного обеспечения.
- Перенос баз данных, программного обеспечения с одного сервера на другой.
- Индивидуальная доработка программного обеспечения под требования клиента.

- Настройка учетных записей, политик безопасности.
- Загрузка данных в программу из сторонних программных продуктов, настройка интеграции со сторонними программными продуктами.
- Поиск и исправление ошибок в данных, введенных пользователем в программный продукт. Специалист линии технической поддержки рассказывает, как находить и исправлять ошибки, но полностью поиск и исправление всех ошибок не выполняет.
- Полноценное обучение пользователей работе в программном продукте.

Услуги, не оказываемые линией технической поддержки, оказываются специалистом по внедрению и сопровождению платно в рамках договора (контракта) на внедрение программного продукта либо договора (контракта) на сопровождение программного продукта.

Иные возможные способы получения консультаций и услуг, а также иное время получения консультаций и услуг оговариваются при заключении договора (контракта) на приобретение программного продукта, договора (контракта) на внедрение программного продукта, договора (контракта) на сопровождение программного продукта.

## **ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

Пользователи программного обеспечения Контур.Гособлако должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программным обеспечением Контур.Гособлако пользователю необходимо изучить руководство пользователя по работе с программным обеспечением Контур.Гособлако.