Жизненный цикл и поддержка

Публичное описание сопровождения Единой закупочной платформы.

Развитие и выпуск обновлений

Требования к развитию фиксируются в техническом задании и задачах на изменение. При планировании учитываются обращения заказчиков и результаты проверки программы. Из принятых изменений собирают сервер приложений, веб-интерфейс и пакет поставки.

Документация и контроль качества

Документы проверяются перед выпуском и обновляются при изменении программы. При изменении функций актуализируются функциональные характеристики, при изменении сценариев - руководство пользователя. Изменения конфигурации учитываются вместе с причинами и результатами проверки.

До выпуска проверяют соответствие требованиям, основные пользовательские сценарии и исправления обнаруженных ошибок. Результаты проверок и выявленные проблемы фиксируются для дальнейшего рассмотрения.

Эксплуатация

Сопровождение включает контроль работы служб и свободного места на сервере, резервное копирование базы и вложений, просмотр журналов и продление сертификата TLS. Устранение ошибок выполняется обновлением экземпляра.

Работа с обращениями

Обращение регистрируется и получает категорию и приоритет. Специалист анализирует описание, воспроизводит проблему по шагам пользователя и журналам, определяет решение, проверяет исправление и информирует пользователя о результате.

Критические обращения относятся к общему отказу системы; высокий приоритет - к сбою основного действия; средний - к отдельным функциям; низкий - к консультациям и предложениям по улучшению. Сроки реакции и решения зависят от приоритета, сложности и условий договора.

Изменение и завершение сопровождения

Новые функции согласуются отдельно и включаются в план релизов. Решение о прекращении сопровождения версии принимает правообладатель. Порядок уведомления, передачи и удаления данных определяется договором.

Как обратиться в поддержку

Каналы связи

support.ezp@gmail.com
+7 993 388-87-10
Понедельник-пятница, 09:00-18:00 по московскому времени.

Что указать в обращении

Название организации, контакт для ответа, вашу роль в платформе, адрес страницы, время возникновения проблемы, ожидаемый и фактический результат. Для воспроизведения опишите последовательность действий. Прикладывайте снимки экрана без паролей и конфиденциальных сведений.

Направления сопровождения

Разработка	Сервер и интерфейс; исправление ошибок, модернизация, сборка и проверка релизов
Администрирование	Выкладка, мониторинг, резервное копирование, серверное окружение и TLS
Поддержка пользователей	Помощь с учётными записями, доступом, ролями и сценариями закупочного процесса

Условия

Объём сопровождения, гарантийного обслуживания и сроки работы по обращениям определяются договором. Публикация этого описания не устанавливает отдельный уровень сервиса (SLA).

Правообладатель

ООО «СМАРТ»
ИНН 7838080737 · ОГРН 1187847202982
123610, г. Москва, Краснопресненская набережная, д. 12, помещ. 1/18.

Источник: «Жизненный_цикл_ЕЗП_контакты_заполнены.docx» из предоставленной папки. Публичное изложение не заменяет полный комплект документов, представляемый для экспертизы.