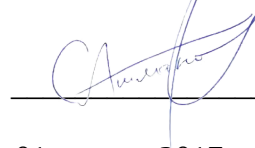


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Нейросети
Ашманова»



Ашманов С.И.

« 01 » июля 2017 г.

Сопровождение программного обеспечения

Документированная процедура

СК ДП СПО1.0

Оглавление

1. Область применения.....	3
2. Определения.....	3
3. Обозначения и сокращения	3
4. Общие положения.....	3
5. Общие условия.....	3
6. Срок действия соглашения о поддержке.....	3
7. Порядок обработки обращений клиентов сотрудниками Компании	4
7.1. Общие правила обработки обращений клиентов	4
8. Особенности осуществление работ по предоставлению услуг по сопровождению в рамках заключенных договоров на сопровождение	4
8.1. Принятие куратором дел по сопровождению клиента	4
8.2. Профилактические работы на территории клиента	4
8.3. Мониторинг запросов клиента	5
9. Организация выезда к клиенту.....	5
9.1. Основание для выезда к клиенту	5
9.2. Подготовка к выезду	5
9.3. Оформление результатов по итогам работ.....	7
10. Контроль над выполнением работ в рамках заключенных договоров на сопровождение ...	7
10.1. Контроль работ, осуществляющихся на территории клиента, в рамках профилактических работ.....	7
Лист регистрации изменений документа	8

1. Область применения

Настоящая документированная процедура определяет порядок сопровождения программных продуктов ООО «Нейросети Ашманова» (далее Компании).

Целью процесса, описываемого в настоящем документе, является качественное оказание клиентам компании услуг сопровождения программных продуктов.

2. Определения

В настоящем документе применяются следующие термины и определения:

- **Система** - программный продукт, разработанный компанией.

3. Обозначения и сокращения

- **ПП** – Программный Продукт
- **ДП** – Документированная процедура
- **ПО** – Программное обеспечение

4. Общие положения

Основной задачей Компании является помощь клиентам в наиболее эффективном использовании эксплуатационных возможностей ПО за счет предоставления необходимых инструментов, ресурсов и технической поддержки, в том числе и обновлений ПО.

Основанием для работы в рамках определенного набора предоставляемых услуг является договор, заключенный между Компанией и клиентом.

Одной из Главных задач специалистов Компании является предоставление услуг по сопровождению программных продуктов компании, находящихся в эксплуатации у клиентов.

Непременным условием является наличие в Компании не менее двух подготовленных специалистов поддержки по каждому из продуктов Компании, при этом допускается совмещение обслуживания нескольких ПП одним и тем же сотрудником Компании с учетом его текущей рабочей нагрузки.

5. Общие условия

Данная ДП описывает услуги по технической поддержке (сопровождению), которые Компания предоставляет только в отношении своего лицензионного ПО и только в соответствии с документацией на него.

Услуги по технической поддержке могут предоставляться только на английском и на русском языке.

Обновленные версии ПО доступны только для тех Клиентов, которые подписались на программу предоставления услуг по технической поддержке.

6. Срок действия соглашения о поддержке

Срок действия каждого соглашения о поддержке обсуждается с каждым клиентом и документируется в договоре. Как правило, предлагается шесть (6) месяцев. Первоначальный срок действия начинается с даты поставки лицензионного ПО, если иное не указано в соответствующем соглашении о поддержке. Кроме того, соглашения на поддержку могут быть заключены на несколько сроков. По истечении первоначального

срока действия соглашения о поддержке, клиент можете продлить срок его действия на такой же пакет услуг по поддержке.

7. Порядок обработки обращений клиентов сотрудниками Компании

7.1. Общие правила обработки обращений клиентов

Максимальный срок ответа на любое обращение клиента в стандартном случае – 8 часов с момента поступления данного обращения. Для обращений, описывающих нестандартные ситуации, данный срок может быть увеличен по согласованию с клиентом.

Если ответ на вопрос клиента не может быть получен немедленно, сотрудник Компании доводит до сведения клиента срок ответа, который не может превышать максимальный.

Для решения возникшей проблемы сотрудником Компании реализуется следующая последовательность действий:

- описанная клиентом ситуация моделируется на текущей версии системы;
- сотрудник Компании консультируется с другими специалистами Компании, принимавших участие в разработке ПО;
- сотрудник Компании консультируется с Техническим Директором, если предыдущие пункты не привели к успеху.

Если в результате предпринятых действий проблема может быть устранена, сотрудник Компании сообщает клиенту способ ее решения. Если проблема заключалась в ошибке, которая присутствует в версии ПО, используемой клиентом, и исправлена в текущей версии системы, сотрудник Компании сообщает об этом клиенту и предлагает ему обновить используемую версию.

Если проблема остается нерешенной вплоть до оговоренного с клиентом времени, специалист Компании немедленно сообщает клиенту, что проблема находится в стадии решения, и согласовывает новый срок ответа.

Взаимодействие сотрудника Компании и клиента осуществляется по телефону и/или e-mail.

8. Особенности осуществление работ по предоставлению услуг по сопровождению в рамках заключенных договоров на сопровождение

8.1. Принятие куратором дел по сопровождению клиента

Куратор по заключенному договору на сопровождение назначается руководителем Компании и, как правило, определяется на этапе согласования заключаемого договора с клиентом.

Куратор организывает ознакомительный выезд к клиенту (либо приезд клиентов в Компанию), целью которого является личное знакомство представителей клиента с куратором, который будет персонально заниматься работами по сопровождению в рамках заключенного договора.

8.2. Профилактические работы на территории клиента

В случае если договором предусмотрены профилактические работы на территории клиента, куратор осуществляет организацию и выполнение данных работ.

В рамках профилактических работ клиенту могут оказываться следующие услуги:

- установка и пуско-наладка новых версий и модификаций ПП;

- проверка целостности баз данных и в случае их выявления выработка рекомендаций по проведению мероприятий по восстановлению нарушенных данных и рекомендаций по предотвращению возможных повреждений данных;
- проверка корректности взаимодействия ПП сторонних производителей с системой, если по технологии работы клиента существует необходимость в использовании такого рода ПП и организация работ по оптимизации описанного выше взаимодействия;
- настройка параметров системы под требования клиента в рамках функциональных возможностей системы.

Состав услуг в рамках профилактических работ, общая продолжительность профилактических работ должны соответствовать условиям договора.

8.3. Мониторинг запросов клиента

Куратор осуществляет обеспечение мониторинга исполнения запросов клиента по вопросам эксплуатации ПП.

9. Организация выезда к клиенту

В рамках предоставления услуг сопровождения ПП клиентам, сотрудниками Компании могут выполняться работы на территории клиента, т.е. на выезде.

Выезды могут осуществляться к клиентам, находящимся в г. Москва, а также за его пределами.

К услугам, которые могут оказываться на территории клиента, относятся:

- Проведение профилактических работ на территории клиента (состав услуг, предоставляемых в рамках профилактических работ, описан в разделе «Профилактические работы на территории клиента» текущего документа);
- Проведение обучения сотрудников клиента;
- Разработка и реализация макропрограмм;
- Консультирование сотрудников клиента;
- Другие услуги по согласованию с руководителем Компании.

9.1. Основание для выезда к клиенту

Основанием для выезда к клиенту являются:

- Заявка на вызов специалиста, в случае наличия у клиента договора на сопровождение, предусматривающего работы на территории клиента.
- Договор на выполнение работ за рамками договоров на сопровождение, предусматривающий работы на территории клиента.
- Предоплата по счету на оказание услуг на территории клиента.
- Устное или письменное распоряжение непосредственного руководителя Компании.

9.2. Подготовка к выезду

9.2.1. Планирование выезда

Работы на выезде планируются при наличии одного из обязательных оснований для выезда (см раздел «Основание для выезда к клиенту» текущего документа).

Планирование и подготовка к выезду осуществляются сотрудником после согласования целей и задач работ на выезде с руководителем Компании.

В случае предоплаты услуг по счету, выезд специалиста планируется после поступления оплаты, о которой извещает менеджер отдела продаж, курирующий клиента.

9.2.2. Подготовка выезда к клиенту

После получения распоряжения или согласования выезда с руководителем Компании сотрудник должен провести анализ планируемых работ на срок и порядок выполнения, при необходимости запросить у клиента дополнительную информацию. После анализа сотрудником должен быть подготовлен план выполнения работ, включающий в себя время и порядок их проведения. План нужно довести до клиента, убедиться в том, что:

- клиент одобряет выработанный план,
- заказан пропуск на вход на территорию клиента,
- представитель клиента готов встретить,
- обеспечен необходимый для выполнения работ доступ к ресурсам клиента.

Сотрудник сообщает о выезде и контактной информации, по которой он будет доступен руководителю Компании.

Сотрудник берёт с собой бланк технического акта на выполненные работы.

Если клиент находится за пределами г. Москва, то сотрудник дополнительно выполняет действия, описанные в разделе «Подготовка к выезду за пределы г. Москва».

При выезде к клиенту по заявке на вызов специалиста в рамках работ по договору на сопровождение ПП сотрудник должен иметь при себе следующие документы:

- бланк технического акта на выполненные работы;
- документы, удостоверяющие личность.

При выезде к клиенту в рамках работ по договору на выполнение работ (за рамками договоров на сопровождение) или по факту предоплаты работ сотрудник должен иметь при себе следующие документы:

- бланк технического акта на выполненные работы;
- двусторонний акт сдачи-приемки работ, являющийся основанием для осуществления окончательных взаиморасчетов (если таковые предполагались) (образец акта сдачи-приемки представлен в приложении к договору сопровождения). Акт сдачи-приемки готовится сотрудником подразделения продаж в департаменте, курирующим клиента, и передается сотруднику Компании, осуществляющему работы.
- Документы, удостоверяющие личность.

9.2.3. Подготовка к выезду за пределы г. Москва

Если клиент находится за пределами г. Москва, то сотрудник должен собрать информацию (возможно, запросить у клиента), следующего характера:

- каким видом транспорта можно добраться до места назначения;
- ориентировочная стоимость проезда;
- наличие гостиницы и стоимость проживания (в случае необходимости проживания на выезде).

Сотрудник должен забронировать номер в гостинице (в случае необходимости проживания на выезде).

Сотрудник самостоятельно приобретает проездные билеты или заказывает через секретаря-референта.

9.2.4. Объем выполняемых работ

В случаях, когда выезд осуществляется в рамках договора на выполнение работ или по распоряжению руководителя Компании, объем предполагаемых работ планируется сотрудником и согласуется с руководителем.

9.2.5. Окончание работ

После окончания работ сотрудник заполняет технический акт, в котором указывает перечень выполненных работ, их продолжительность, достигнутые результаты, перечень нерешенных вопросов (при наличии таковых) и предполагаемые сроки их решения. Оформленный технический акт подписывается сотрудником и ответственным представителем клиента.

Также, в случае работы, выполняемой в командировке, необходимо в бухгалтерии клиента поставить в командировочное удостоверение печать об убытии.

9.3. Оформление результатов по итогам работ

По возвращении с выезда сотрудник передает подписанный технический акт руководителю Компании.

Сотрудник готовит отчет о результатах выезда в устной или письменной форме для руководителя Компании.

Если выезд осуществлялся с оформлением командировки (за пределы г. Москва), то сотрудник по возвращению дополнительно готовит отчет о командировке на имя руководителя Компании. Отчет должен содержать общую информацию о городе и организации, куда был командирован сотрудник, о периоде командировки, достигнутых результатах и выполненных работах в период командировки. Объем данного отчета не должен превышать одной страницы.

Отчет о выполненных работах в период командировки передается в бухгалтерию Компании.

10. Контроль над выполнением работ в рамках заключенных договоров на сопровождение

Руководителем Компании осуществляется контроль над выполнением работ сотрудниками по оказанию услуг клиентам в рамках договоров на сопровождение.

10.1. Контроль работ, осуществляющихся на территории клиента, в рамках профилактических работ

После выполнения работ на выезде у клиента (см. раздел «Профилактические работы на территории клиента») специалист Компании подписывает технический протокол или акт на выполненные работы. На основании этих документов руководитель Компании делает заключение о качестве выполненных работ. Для этого анализируется следующая информация:

- перечень выполненных работ (сложность и актуальность решаемых проблем);
- время, в течение которого решались обозначенные проблемы;
- список нерешенных вопросов, оставшихся в результате выезда (определяется причина, по которой проблемы не были решены на выезде).

На основании этих данных руководитель Компании делает заключение о качестве выполненных работ специалистом Компании.

Лист регистрации изменений документа

1. История изменений документа:

Версия документа	Дата	Автор	Суть изменения
1.00	01.07.2017	Ашманов С.И.	Разработка первой версии документа