

Галактика ERP.CORP

Положение о техподдержке системы

Редакция 2.0 от 10.2021 на 25 листах

Оглавление

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. СОКРАЩЕНИЯ	3
4. ОБЩАЯ СХЕМА ОБРАБОТКИ ИНЦИДЕНТОВ	3
4.1. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТОВ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ООО «ГАЛАКТИКА НТЦ»	4
4.2. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ОТ КЛИЕНТОВ	4
4.3. ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ	5
4.4. СТАТУСЫ ИНЦИДЕНТОВ	6
4.5. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ	6
4.6. РЕГЛАМЕНТНЫЕ СРОКИ	11
4.7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ.....	11
Приложение 1.....	12
Приложение 2.....	13
Приложение 3.....	16
Приложение 4.....	17

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий регламент устанавливает порядок обработки инцидентов в процессе технической поддержки программных продуктов подразделениями ООО «Галактика НТЦ».

Требования настоящего регламента распространяются на деятельность подразделений технической поддержки ООО «Галактика НТЦ».

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Автор инцидента – организация, в которой возник инцидент.

Инцидент – заявленное клиентом затруднение, возникшее у него при использовании программного продукта предприятия в процессе промышленной эксплуатации.

Примечание – затруднение может быть вызвано:

- недостаточным освоением программного продукта;
- ошибками или недостаточной производительностью, эргономикой, функциональностью программного продукта;
- изменениями законодательства;
- истечением срока действия лицензий; и т.д.

Обработка инцидента - комплекс работ, направленных на решение проблем (вопросов), вызвавших инцидент.

Эксперт – работник подразделения, осуществляющего техническую поддержку, ответственный за решение вопроса по инциденту.

3. СОКРАЩЕНИЯ

БД – база данных.

ПО – программное обеспечение.

У5 – управление разработки программного обеспечения.

4. ОБЩАЯ СХЕМА ОБРАБОТКИ ИНЦИДЕНТОВ

Обработка инцидентов организуется в соответствии со схемой, приведенной в Приложении 1.

4.1. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КЛИЕНТОВ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ООО «ГАЛАКТИКА НТЦ»

4.1.1. Порядок взаимодействия клиентов и подразделений ООО «Галактика НТЦ» в процессе обработки инцидентов показан на рисунке:

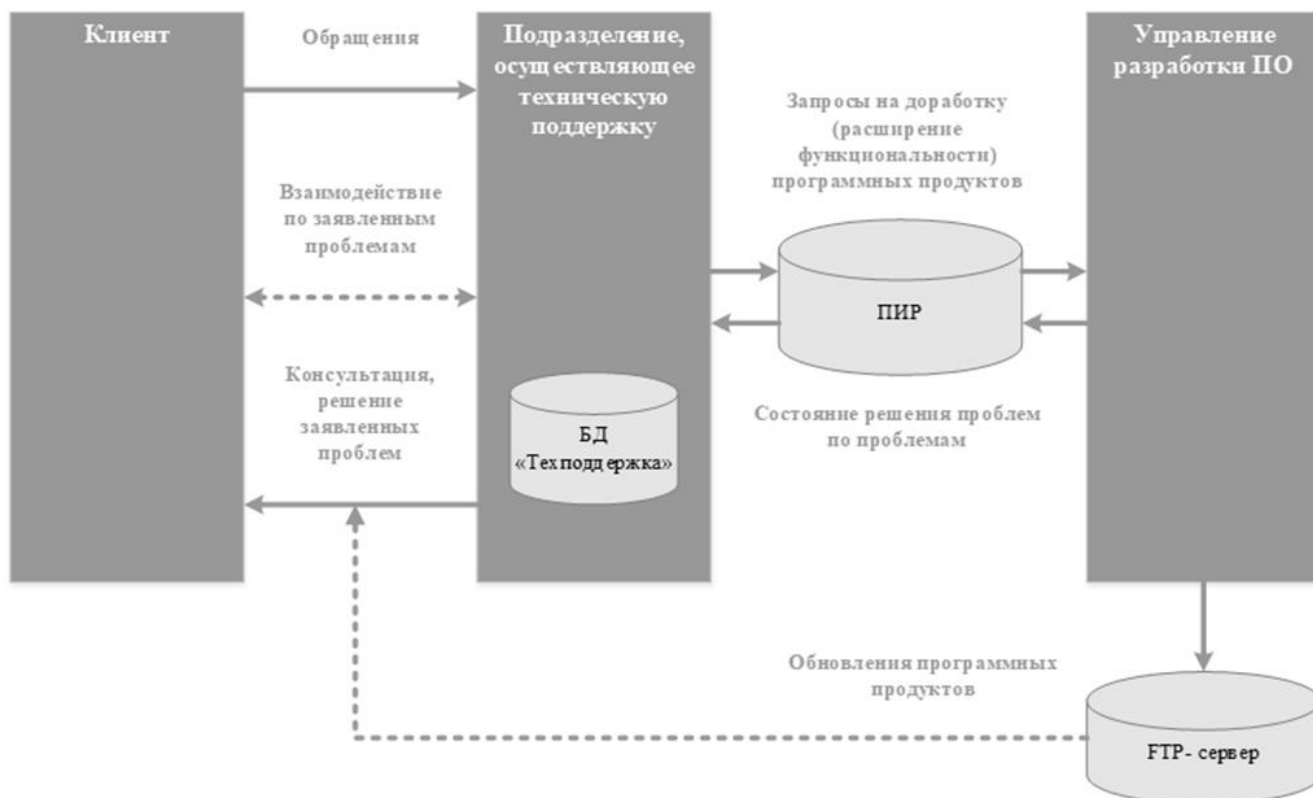


Рисунок 1

4.1.2. Прямые контакты подразделений разработки с авторами инцидентов исключаются, кроме случаев, когда они являются наиболее эффективным вариантом взаимодействия. Инициатива установления контакта в данных случаях исходит от подразделений разработки.

4.2. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ОТ КЛИЕНТОВ

4.2.1. Устанавливаются следующие основные каналы поступления информации об инцидентах:

- электронный почтовый ящик для получения запросов, сформированных средствами системы Галактика ERP.CORP;
- web-интерфейс БД «Техподдержка»;
- телефоны горячей линии

4.2.2. Источниками информации об инцидентах также являются:

- личные контакты экспертов с клиентами;
- официальные письменные обращения клиентов – данные обращения рассматриваются руководством подразделения, осуществляющего техническую поддержку;
- мониторинг удовлетворенности потребителей.

4.3. ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ

4.3.1. БД «Техподдержка»

4.3.1.1. БД «Техподдержка» обеспечивает учет и статистическую обработку информации, касающейся инцидентов, их источников, авторов, работ, выполненных в процессе обработки, контактов с авторами инцидентов.

4.3.1.2. БД «Техподдержка» предусматривает создание и ведение карточек по каждому инциденту. Описание полей карточки инцидентов приведено в Приложении 4.

4.3.1.3. Сопровождение и необходимую функциональную доработку БД «Техподдержка» осуществляет отдел разработки «Прикладные сервисы» У5.

4.3.1.4. Настройку маршрутизации, а также ведение классификаторов в БД «Техподдержка» осуществляют подразделения технической поддержки по принадлежности.

4.3.2. Решение Callcenter

4.3.2.1. Решение Callcenter используется для регистрации звонков, поступающих на горячую линию.

4.3.2.2. Решение используется по усмотрению руководителя подразделения, оказывающего техническую поддержку.

4.3.2.3. Сопровождение и развитие решения Callcenter осуществляет отдел разработки «Прикладные сервисы» У5.

4.3.3. Программные средства взаимодействия с У5

4.3.3.1. Для взаимодействия с У5 в процессе отработки инцидентов используются следующие продукты и решения:

4.3.3.2. Система ПИР - используется для регистрации запросов на модификацию ПО разработчиками. Порядок использования установлен внутренним регламентом «Работа с системой ПИР»;

- 4.3.3.3. БД «Карточки обновлений» - используется для регистрации запросов на выпуск обновлений системы Галактика ERP.CORP. Порядок выпуска обновлений установлен внутренним регламентом «Выпуск релизов и патчей системы Галактика ERP.CORP»;
- 4.3.3.4. Репозиторий готовых обновлений является хранилищем обновлений системы Галактика ERP.CORP. Содержит функционал выгрузки комплекта файлов обновлений для размещения на FTP-сервере.

4.4. СТАТУСЫ ИНЦИДЕНТОВ

Перечень статусов, присваиваемых инцидентам в процессе отработки, приведен в Приложении 3.

4.5. ОБРАБОТКА ИНЦИДЕНТОВ

4.5.1. СОЗДАНИЕ ИНЦИДЕНТОВ, НАЗНАЧЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ

4.5.1.1. Инциденты, создаваемые по звонкам горячей линии

Ответственными за отработку инцидентов, создаваемых по звонкам горячей линии, назначаются эксперты, оказавшие консультацию.

Регистрация инцидентов производится либо непосредственно ответственными экспертами в БД «Техподдержка», либо посредством решения Callcenter.

4.5.1.2. Инциденты, создаваемые через web-интерфейс либо посредством функции системы Галактика ERP.CORP «Настройка → Связь со службой ТП»

Создание инцидента и назначение эксперта осуществляется вручную либо автоматически.

Ручное назначение эксперта выполняет руководитель подразделения, осуществляющего техническую поддержку, либо руководитель группы, курирующей соответствующее направление.

Автоматическое назначение эксперта производится в соответствии с настройками маршрутизации в БД «Техподдержка». Настройки устанавливает руководитель подразделения, осуществляющего техническую поддержку.

После назначения эксперта инциденту автоматически присваивается статус «Ожидаются действия эксперта», о чем эксперт информируется средствами БД «Техподдержка».

4.5.1.3. Прочие инциденты

Прочие инциденты (на основании писем, по результатам личных контактов и т.п.) регистрируются вручную.

4.5.2. ДЕЙСТВИЯ ЭКСПЕРТОВ

Требования к действиям экспертов в процессе отработки инцидентов приведены в

Таблица 1

№ п/п	Ситуация	Выполняемые действия
1. Действия при получении запроса по телефону горячей линии		
1.1.	Консультация может быть оказана непосредственно в ходе разговора	1. Оказание консультации. 2. Регистрация инцидента. 3. Регистрация выполненных действий, установление статуса инцидента <u>«Предложено решение существующими средствами»</u> или <u>«Предложено решение модификацией программы»</u> . <i>Примечание - описание статусов инцидентов приведено в разделе 4.4.</i>
1.2.	Консультация не может быть оказана непосредственно в ходе разговора	1. Регистрация инцидента. 2. Действия по п.2.1
2. Действия при установлении статуса «Ожидаются действия эксперта»		
2.1.	Зарегистрирован новый инцидент, либо от клиента поступила информация по зарегистрированному ранее инциденту	Регистрация поступившей информации, если запрос не зарегистрирован. Анализ поступившей информации, определение и реализация необходимых мер по разрешению инцидента.
2.2.	Истек установленный срок ожидания по отложенному инциденту	Продолжение выполнения работ по инциденту.
2.3.	Изменилось состояние проблемы ПИР	В соответствии с разделом 3.
2.4.	Прочее	Анализ поступившей информации, определение и реализация необходимых действий.
3. Действия при наличии решения проблемы, заявленной клиентом		
3.1.	Проблема решается в рамках существующих возможностей программного продукта	Информирование клиента о необходимых действиях для решения проблемы, регистрация этих действий в карточке инцидента, установление статуса инцидента "Предложено решение существующими средствами".
3.2.	Проблема решается установкой обновления/релиза или переходом на новую версию	Сообщение клиенту номера обновления/релиза/новой версии, регистрация факта сообщения в карточке инцидента, установление статуса инцидента "Предложено решение модификацией программы". <i>Примечание: для инцидентов в статусе «Ожидается выпуск обновления» при решении привязанным к ним проблем ПИР указанные действия производятся автоматически.</i>

№ п/п	Ситуация	Выполняемые действия
4. Действия в случае, если инцидент не может быть разрешен силами эксперта		
4.1.	Заявленные проблемы не соответствуют направлению, курируемому экспертом	Передача инцидента руководителю для разрешения ситуации посредством нажатия кнопки «Отказ» в карточке инцидента. Инцидент переводится в статус «Назначение ответственного эксперта». Дальнейшее решение по инциденту принимает руководитель.
4.2.	Текущая нагрузка эксперта не позволяет ему обработать инцидент в регламентные сроки	
4.3.	Заявленная клиентом проблема не подтверждается	Снятие инцидента (см. раздел 9.5)
	Заявленная клиентом информация не соответствует понятию инцидента	
	Отсутствие с клиентом договорных отношений в части лицензионного (абонентского) обслуживания	
4.4.	Для решения вопроса по инциденту требуется модификация программного продукта (выпуск обновления)	<p>1. Поиск соответствующей проблемы в системе ПИР.</p> <p>1.1. Если проблема найдена, указание клиента на вкладке «Дополнительно».</p> <p>1.2. Если проблема не найдена, регистрация ее в соответствии с внутренним регламентом «Работа с системой ПИР».</p> <p>3. Привязка проблемы ПИР к инциденту (указания в карточке инцидента номера проблемы).</p> <p>4. Установление статуса «Ожидается решение проблемы из ПИР».</p> <p>5. Сообщение данных по проблеме в ПИР клиенту, в том числе ее номера, типа, полного описания.</p> <p>6. Если зарегистрированная проблема не запланирована к включению в обновление, но ее решение важно для клиента, оформление запроса на выпуск обновления.</p> <p><i>Примечание - при создании запроса на обновление в поле «Копия ответа на запрос» указывается адрес электронной почты эксперта. Это необходимо для организации обратной связи в случаях дополнительных уведомлений, отказов по запросам и т.д.</i></p>
4.5.	Для решения вопроса по инциденту требуется получение дополнительной информации от клиента	Направление клиенту запроса на предоставление дополнительной информации с отражением в карточке инцидента, установление статуса "Ожидание уточнения от клиента".
4.6.	Работы по инциденту приостановлены по объективным причинам и могут быть продолжены только по истечении установленного срока времени	<p>1. Установление статуса «Отложенный инцидент»</p> <p>2. Письменное уведомление клиента через БД «Техподдержка» с указанием причин и срока, на который откладывается инцидент (максимальный срок – три месяца).</p>
4.7.	Проблемы не могут быть решены на уровне эксперта	Информирование руководства подразделения. Дальнейшие действия – в соответствии с полученными указаниями.

4.5.3. Порядок действий при изменении состояний проблем ПИР, привязанных к инцидентам

Эксперты контролируют изменение состояний проблем ПИР, привязанных к инцидентам.

Для контроля может использоваться функционал БД «Техподдержка», обеспечивающий возврат инцидентов в статус «Ожидаются действия экспертов» при установлении определенных состояний проблем ПИР (Приложение 3).

Порядок действий экспертов при установлении определенных состояний проблем ПИР приведен в Таблице 2.

Таблица 2

Состояние проблемы ПИР	Выполняемые действия
«Требуется уточнение»	Сбор и внесение соответствующей информации в систему ПИР.
«Ждем сборки версии»	Установление статуса «Ожидается выпуск обновления». Если решение проблемы не подлежит включению в обновление без запроса, и по нему не оформлялся запрос на выпуск обновления – оформление запроса.
«Передана автору на подтверждение решения»	Проверка решения проблемы, дальнейшие действия – в соответствии с результатами проверки.
«Решена полностью» «Решена частично» «Закрыта патчем»	Отправка клиенту сведений об обновлении (релизе), содержащем решение проблемы, установление статуса инцидента "Предложено решение модификацией программы". Примечание – по отношению к инцидентам, находящимся в статусе «Ожидается выход обновления», данные действия осуществляются автоматически средствами БД «Техподдержка» (при условии, что решенные проблемы ПИР привязаны к соответствующим инцидентам).
«Не будет решаться по причине...» «Не соответствует законодательству» «Не подтвердилась»	При отсутствии возражений, сообщить решение разработчиков клиенту (письменно в виде письма по инциденту). В противном случае, рассмотреть целесообразность уточнения формулировки проблемы, подготовить дополнительную аргументацию, ссылки на нормативные документы и т.п., вернуть проблему на доработку.
«Нарушение регламента»	Устранить выявленные нарушения в соответствии с указаниями разработчиков.

Состояние проблемы ПИР	Выполняемые действия
«Решается существующими средствами»	Проверить эффективность предложенного решения, в зависимости от результатов проверки: действовать по п.4.5.2, пункт 3; вернуть проблему на доработку.
«Включена в план новой версии»	Установление статуса «Возможно решение в рамках заказной разработки», направление клиенту письма с формой заявки на заказную разработку.
«Отложена до появления финансирования»	
"Не может решаться до решения подпроблем" "Не может решаться до решения вышестоящей проблемы"	Информирование руководства подразделения, дальнейшие действия - в соответствии с полученными указаниями.

Примечание – описание состояний проблем в ПИР и правил их установления приведено в регламенте «Работа с системой ПИР».

4.5.4. ЗАКРЫТИЕ ИНЦИДЕНТОВ

Инцидент может быть закрыт:

- клиентом;
- при отсутствии по нему обращений клиентов после установления статуса «Предложено решение существующими методами» или «Предложено решение модификацией программы» в течение установленного периода времени.

Закрытому инциденту присваивается статус «Инцидент закрыт» и он помещается в архив установкой соответствующей отметки на вкладке «Доп. Инфо» карточки инцидента.

При поступлении новых обращений клиентов по инцидентам, помещенным в архив, данные инциденты извлекаются из архива и обрабатываются в порядке, установленном настоящим регламентом.

4.5.5. СНЯТИЕ ИНЦИДЕНТОВ

Инцидент подлежит снятию:

- если заявленная информация не соответствует понятию инцидента;
- если заявленная проблема не подтверждается;
- при отсутствии с клиентом договорных отношений в части лицензионного (абонентского) обслуживания;

- при отсутствии обращений по инциденту после установления статуса «Ожидается уточнение от клиента» в течение установленного периода времени.

Снятому инциденту присваивается статус «Инцидент снят».

4.6. РЕГЛАМЕНТНЫЕ СРОКИ

Предусматриваются следующие регламентные сроки выполнения работ в процессе обработки инцидентов:

Начальное состояние	Конечное состояние	Регламентный срок	Примечание
Зарегистрированный инцидент	Установленный статус «Предложено решение существующими средствами» или «Предложено решение модификацией программы»	30 календарных дней	Контролю подлежат инциденты, по которым не зарегистрированы проблемы в ПИР. Допускается исключать из контроля отдельные типы инцидентов (по согласованию служб техподдержки и технологического отдела У5)
Установленный статус «Ожидается действия эксперта»	Изменение статуса	3 рабочих дня	–
Поступление входящего запроса по инциденту	Отправка клиенту ответного исходящего запроса	3 рабочих дня	–

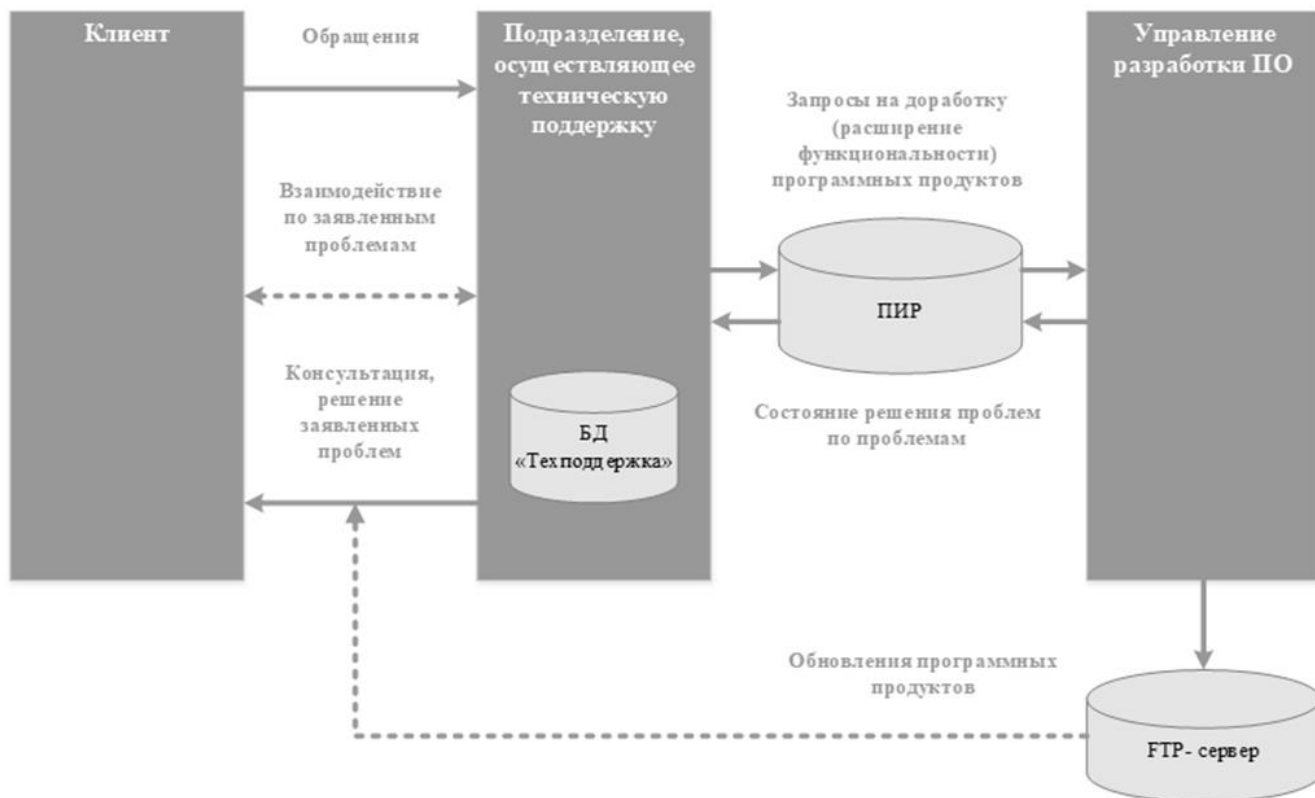
Контроль соблюдения указанных регламентных сроков осуществляется автоматически средствами БД «Техподдержка».

В исключительных случаях сроки работ по отдельным инцидентам могут быть увеличены по решению руководителя подразделения, осуществляющего техническую поддержку.

4.7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

Ответственность за обеспечение обработки инцидентов в соответствии с требованиями настоящего регламента возлагается на руководителей подразделений, осуществляющих техническую поддержку.

Схема обработки инцидентов



Описание статусов, присваиваемых инцидентам в процессе обработки, приведено в приложении 2.

Приложение 2

Описание статусов, присваиваемых инцидентам в процессе обработки

Статус инцидента	Описание	Когда устанавливается	Примечание
«Ожидаются действия эксперта»	Требуется выполнение действий со стороны эксперта	Устанавливается автоматически: <ul style="list-style-type: none"> – после назначения эксперта; – после регистрации поступившей информации по зарегистрированному инциденту; – при установлении соответствующих состояний проблем в ПИР (см. Приложение 3) – по истечении срока ожидания по отложенным инцидентам. 	Ответственный эксперт информируется средствами БД «Техподдержка» посредством письма по электронной почте
«Назначение ответственного эксперта»	Идентификация инцидентов, по которым не назначены ответственные эксперты	Устанавливается автоматически после регистрации инцидента в случае, если не настроено автоматическое назначение эксперта	Ответственный эксперт информируется средствами БД «Техподдержка» посредством письма по электронной почте
«Предложено решение существующими средствами»	Клиенту предложено решение заявленной им проблемы путем установления настроек программного продукта. Работы по инциденту завершены.	Устанавливает эксперт после регистрации оказания консультации клиенту	–

Статус инцидента	Описание	Когда устанавливается	Примечание
«Предложено решение модификацией программы»	Клиенту предложено установить выпущенный новый релиз, обновление (патч), приобрести новую версию	Устанавливает эксперт после регистрации оказания консультации клиенту	–
«Ожидается уточнение от клиента»	У клиента запрошена дополнительная информация, необходимая для локализации проблемы	Устанавливает эксперт после регистрации запроса дополнительной информации	–
«Ожидается решение проблемы из ПИР»	Зарегистрирована проблема в системе ПИР	Устанавливает эксперт после регистрации проблеме в системе ПИР	–
«Ожидается выпуск обновления»	Решение проблемы ПИР по инциденту готово и запланировано к включению в обновление	Устанавливает эксперт при установлении состояния ПИР «Ждем сборки версии» в случае, если проблема подлежит автоматическому включению в обновление	–
«Отложенный инцидент»	Работы по инциденту приостановлены на определенный срок	Устанавливает эксперт с уведомлением клиента	–
«Решение возможно в рамках заказной разработки»	Проблеме в ПИР по инциденту присвоено состояние «Отложена до появления финансирования» или «Включена в план новой версии»	Устанавливает эксперт оперативно после получения извещения об изменении состояния проблемы ПИР	–
«Инцидент закрыт»	Клиенту предложено решение заявленной им проблемы, дополнительных запросов от него в установленные сроки не поступило	Устанавливается клиентом либо автоматически по истечении установленного регламентного срока контроля отсутствия реакции клиента	–

Статус инцидента	Описание	Когда устанавливается	Примечание
«Инцидент снят»	<p>У клиента затребована дополнительная информация, но ответа от него в установленные сроки не поступило.</p> <p>Клиент в настоящее время не на АО либо на АО в другом офисе (у другого партнера/дилера)</p> <p>Информация, запрошенная пользователем, лежит за рамками обязательств по договору АО.</p>	<p>Устанавливается автоматически по истечении установленного регламентного срока контроля отсутствия реакции клиента, в остальных случаях вручную.</p>	–

Приложение 3

Перечень состояний проблем в ПИР, при установлении которых должен устанавливаться статус «Ожидаются действия экспертов»

Группа состояний	Состояние	Отметка о необходимости установления статуса "Ожидаются действия эксперта"
Обнаружена	Обнаружена	
Решается (идет нормальный процесс решения)	Требуется уточнение	+
	Уточнение дано	
	Требуется консультация ОАП (Минск)	
	Требуется консультация АЦ (Москва)	
	Требуется консультация группы эргономики и дизайна	
	Консультация дана	
	Идет локализация	
	Поставлена в очередь на решение	
	Ведутся работы по решению проблемы	
	Ждем сборки версии	+
	Передана на тестирование	
	Возвращена на доработку	
Передана автору на подтверждение решения	+	
Решена	Решена полностью	+
	Решена частично	+
	Закрыта патчем	+
Снята	Нарушение регламента	+
	Не соответствует законодательству	+
	Не будет решаться по причине:	+
	Решается существующими средствами	+
	Снята из-за отсутствия информации	+
	Не подтвердилась	+
	Снята как внесенная повторно	+
Отложена	Включена в план новой версии	+
	Отложена до появления финансирования	+
Не решается	Не может решаться до решения подпроблем	+
	Не может решаться до решения вышестоящей проблемы	+

Примечание – описание состояний проблем в ПИР и правил их установления приведено в регламенте «Работа с системой ПИР».

Приложение 4

Описание полей карточки инцидента в БД «Техподдержка»

Спецификация инцидента

Продукт:	(1)	Версия:	(2)	Платформа БД:	(3)
Дата регистрации:	(4)	Дата решения:	(5)	Приоритет:	(6)
Источник:	(7)				
Тип запроса:	(8)				
Модуль	(9)				
Краткое описание:	(10)				
Полное описание:	(11)				
Служебная информация:	(12)				
Статус инцидента:	(13)				
Ответственный эксперт:	(14)				
Контактные лица:	(15)				
	(16)	<input type="checkbox"/> служебный документ (не виден клиенту)			

Требования к заполнению полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	«Продукт»	Наименование программного продукта, которого касается инцидент	При первичной регистрации инцидента	При создании инцидента вручную заполняются автоматически из одноименного поля закладки "ПО", если установлен признак "основной продукт" В остальных случаях заполняются вручную путем выбора из соответствующих списков.
2	«Версия»	Версия программного продукта, которого касается инцидент		
3	«ПлатформаБД»	Платформа БД, на которойиспользуется продукт		
4	«Дата регистрации»	Дата первичной регистрации инцидента	При первичной регистрации инцидента	Автоматически устанавливается текущая дата с возможностью ручного изменения
5	«Дата решения»	Дата присвоения инциденту статуса, предшествовавшему «Инцидент за- крыт» или «Инцидент снят»	При присвоении инциденту статуса «Инцидент закрыт» или «Инцидент снят»	Заполняется автоматически
6	«Приоритет»	Приоритет инцидентов	При первичной регистрации инцидента	Устанавливается вручную при наличии утвержденной градации приоритетов

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
7	«Источник»	Источник информации, на основании которой зарегистрирован инцидент	При первичной регистрации инцидента	Заполняются выбором из списков в соответствии с установленными классификаторами. Ведение классификаторов обеспечивает начальник Департамента технической поддержки.
8	«Тип запроса»	Тип запроса		
9	«Модуль»	Наименование модуля программного продукта, которого касается инцидент		
10	«Краткое описание»	Краткое описание запроса	При первичной регистрации инцидента	Заполняется вручную. Вносимая информация должна однозначно характеризовать инцидент
11	«Полное описание»	Подробное описание запроса	При первичной регистрации инцидента	Заполняется вручную. При регистрации телефонного звонка, контакта по icq и т.д. заполняется по усмотрению эксперта.
12	«Служебная информация»	Личное примечание эксперта	При первичной регистрации инцидента	Заполняется экспертом вручную по собственному усмотрению. Клиенту отображаться не должно.
13	«Статус инцидента»	Статус инцидента	При изменении статуса инцидента	Заполняется вручную или автоматически (см. приложение 2)
14	«Ответственный эксперт»	ФИО эксперта, которому поручено решение инцидента	При назначении эксперта	Заполняется вручную или автоматически в зависимости от способа регистрации инцидента. Может быть изменено руководителем подразделения, осуществляющего техническую поддержку
15	«Контактные лица»	Контактные лица заказчика, с которыми следует взаимодействовать по инциденту	При первичной регистрации инцидента	Заполняется вручную
16	«Служебный документ (не виден клиенту)»	Включение/выключение режима отображения документа клиенту	При возникновении необходимости	Заполняется вручную. Режим включается в случае, когда часть переписки по инциденту или весь инцидент целиком нецелесообразно отображать клиенту на сайте интернет-поддержки, например внутренняя переписка, информация

Вкладка «История»

Дата	Описание
(1)	(2)

Требования к содержанию полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	«Дата»	Дата очередного контакта по данному инциденту	При регистрации инцидента либо контакта по нему	Заполняются автоматически путем копирования информации из одноименных полей спецификации инцидента
2	«Описание»	Краткое описание очередного контакта по инциденту		

Вкладка «Доп. инфо»

Офис службы техподдержки:	(1)
Группа экспертов:	(2)
Руководитель группы:	(3)
Количество дней на реакцию:	(4)
Крайняя дата реакции:	(5)
	(6) <input type="checkbox"/> в архиве
Дата перевода в архив:	(7)

Требования к заполнению полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	Офис службы техподдержки:	Наименование офиса техподдержки, работающего с инцидентом	При первичной регистрации инцидента	Заполняется автоматически
2	Группа экспертов:	Наименование группы экспертов, работающих с инцидентов	При первичной регистрации инцидента	Заполняется автоматически в соответствии с настроенной маршрутизацией

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
3	Руководитель группы:	ФИО руководителя группы экспертов	При первичной регистрации инцидента	Заполняется автоматически в соответствии с настройками группы экспертов. Руководитель группы имеет право назначать ответственных экспертов для решения инцидента или перемещать инцидент в другую группу
4	Количество дней на реакцию:	Количество дней, за которые эксперт обязан отреагировать на очередное обращение клиента.	При регистрации и обращения клиента	Заполняется автоматически
5	Крайняя дата реакции:	Дата после, которой считать инцидент без ответа просроченным	При регистрации и обращения клиента	Заполняется автоматически в соответствии с установленным количеством дней на реакцию
6	в архиве	Признак перевода инцидента в архив	При переводе инцидента в архив	Устанавливается автоматически либо вручную
7	Дата перевода в архив:	Реальная дата перевода инцидента в архив	При переводе инцидента в архив	Заполняется автоматически

Вкладка «ПИР»

Код проблемы в ПИР:	(1)
Тип проблемы в ПИР:	(2)
Описание проблемы в ПИР:	(3)
Текущий статус проблемы в ПИР	(4)
Зарегистрировал:	(5)
Дата решения по плану:	(6)
Дата завершения кодирования:	(7)
Включена в сборку от:	(8)
Текущий ответственный:	(9)
Дата последнего изменения:	(10)
Дата привязки ПИР:	(11)
Решалась в обновлениях	(12)
Запрос на выпуск обновлений	(13)
Планируется в обновлениях	(14)

Требования к заполнению полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	Код проблемы в ПИР:	Номер проблемы в системе ПИР	После регистрации проблемы в ПИР	Заполняется вручную
2	Тип проблемы в	Тип проблемы в системе	Обновляется автоматически	Заполняется автоматически

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
	ПИР:	ПИР	каждые 15 минут	путем копирования информация из системы ПИР.
3	Описание проблемы в ПИР:	Описание проблемы в ПИР:		
4	Текущий статус проблемы в ПИР	Текущий статус проблемы в ПИР		
5	Зарегистрировал:	ФИО автора проблемы		
6	Дата решения по плану:	Плановая проблемы дата решения		
7	Дата завершения кодирования:	Дата завершения кодирования проблемы		
8	Включена в сборку от:	Сборка Галактики в которую включено решение проблемы		
9	Текущий ответственный:	Ответственный со стороны разработчика		
10	Дата последнего изменения	Дата последнего обновления полей во вкладке ПИР		
11	Дата привязки ПИР	Дата привязки к инциденту проблемы ПИР	Заполняется автоматически при привязке к инциденту проблемы ПИР	-
12	Решалась в обновлениях	Наименование обновления, содержащего решение проблемы	Обновляется автоматически каждые 15 минут	Заполняется автоматически путем копирования информация из системы ПИР.
13	Запрос на выпуск обновлений	Ссылки на обновления и запросы по данной проблеме		
14	Планируется в обновлениях			

Вкладка «ПО»

Продукт	Платформа БД	По дате	Примечание
(1)	(2)	(3)	(4)

Требования к заполнению полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
--------	-------------------	---------------------------	-------------------	------------------------

1	Продукт	Наименование продукта, который клиент использует (использовал)	Заполняется по мере поступления информации об изменении конфигурации клиента	Заполняется вручную выбором из списка
2	Платформа БД	Наименование платформы, на которой работает продукт		Заполняется вручную выбором из списка
3	По дату	Дата окончания обслуживания	Не заполняется	
4	Примечание	Дополнительная информация	Заполняется по мере поступления информации об изменении конфигурации клиента	Заполняется вручную по усмотрению эксперта

Примечание - внутри каждого продукта можно занести состояние системы по модулям.
Способ заполнения - вручную.

Вкладка «АОиГО»

Наименование ПО	Кол-во	Ед. изм.	С даты	По дату	№ документа	Дата документа	Примечание
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Требования к заполнению полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	Наименование ПО	Наименование модуля/утилиты на гарантийном/абонентском сопровождении	Обновляется автоматически 1 раз в час	Заполняется автоматически путем копирования информации из модуля «Клиент» Галактики для соответствующего клиента
2	Кол-во	Количество модулей/утилит на обслуживании		
3	Единица измерения	Для записей по абонентскому обслуживанию количество месяце обслуживания		
4	С даты	Дата начала обслуживания		
5	По дату	Дата завершения обслуживания		

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
6	№ документа	Номер договора	Обновляется автоматически 1 раз в час	Заполняется автоматически путем копирования информации из модуля «Клиент» Галактики для соответствующего клиента В номере документа содержится регистрационный номер клиента. Гарантийный и абонентский договоры разделяются цветами.
7	Дата документа	Дата последней оплаты	Обновляется автоматически 1 раз в час	Автоматический из модуля «Клиент» Галактики для данного клиента Для дилеров дата выставления счета
8	Примечание	Примечание	Не заполняется	

Вкладка «Адрес клиента»

Наименование клиента:	(1)
Телефоны:	(2)
Ул., дом (а/я):	(3)
Город:	(4)
Район:	(5)
Область:	(6)
Страна:	(7)
	(8) <input type="checkbox"/> Дилер
Наименование в лицензионном файле:	(9)

Требования к содержанию полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	Наименование клиента:	Наименование клиента	Обновляется автоматически 1 раз в час	Заполняется автоматически путем копирования информации из каталога Контрагентов в системе Галактика ERP.CORP. Каталог ведут менеджеры, курирующие договора/счета
2	Телефоны:	Контактные телефоны клиента		
3	Ул., дом (а/я):	Адрес клиента		
4	Город:	Город клиента		
5	Район:	Район клиента		
6	Область:	Область клиента		
7	Страна:	Страна клиента		
8	Признак «Дилер»	Указание на то, что инцидент поступил от дилера	Обновляется автоматически 1 раз в час	Заполняется вручную в каталоге клиентов Интернет-поддержки

9	Наименование в лицензионном файле	Наименование клиента в лицензионном файле Галактики	Обновляется автоматически 1 раз в час	Заполняется вручную на этапе подключения клиента к службе интернет-поддержки Используется для идентификации клиента при обращении по E-mail.
---	-----------------------------------	---	---------------------------------------	---

Вкладка «Контактные лица»

Имя контактера	Должность	Информация	Примечание
(1)	(2)	(3)	(4)

Требования к содержанию полей:

№ поля	Наименование поля	Какую информацию содержит	Когда заполняется	Указания по заполнению
1	Имя контактера	ФИО контактного лица со стороны клиента	При регистрации инцидента (обращения)	Заполняется вручную
2	Должность	Должность контактного лица		
3	Информация	Телефоны и E-mail		
4	Примечание	примечание		

Вкладка «Прочее»

Формируется автоматически. Содержит:

а) хронологию:

- переписки по инциденту;
- изменения статуса инцидента;
- изменений статуса проблемы в ПИР, связанной с инцидентом.

б) отметки об автоматическом изменении номеров проблем в ПИР (в случае, если зарегистрированная в ПИР проблема дублирует зарегистрированную ранее).

РАЗРАБОТАЛ:

Ведущий эксперт технологического
отдела Управления разработки

СОГЛАСОВАНО:

От ЦО РФ:

Начальник Департамента технической поддержки
Заместитель начальника
Департамента технической поддержки

От ЦО РБ:

Начальник Управления по работе с клиентами
Заместитель начальника Управления по работе с
клиентами
Начальник Департамента технической поддержки

От Управления разработки ПО:

Заместитель начальника Управления
Заместитель начальника Управления по качеству

Регламент

**ПРОЦЕСС «СОПРОВОЖДЕНИЕ И
РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ГАЛАКТИКА
ERP.CORP»**

Редакция 1.0. на 19 листах

Оглавление

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА	4
4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
4.2. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПРОЦЕССА	4
4.3. ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПРОЦЕССА.....	5
4.4. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ.....	5
4.5. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЦЕССА	5
4.6. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА И ИХ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ	6
5. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА.....	6
6. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ	6
6.1. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА.....	6
6.2. ИЗМЕРЕНИЕ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА.....	7
6.3. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА И ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ.....	7
7. УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССА	8
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ	8
Приложение 1	9
Приложение 2	10
Приложение 3	11
Приложение 4	17
Приложение 5	18

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий регламент разработан в развитие внутреннего регламента «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01) и устанавливает требования к организации и порядок осуществления процесса «Развитие и сопровождение системы Галактика ERP.CORP», а также конкретизирует требования к планированию и управлению данным процессом.

Требования настоящего регламента распространяются на деятельность Департамента прикладных проектов, отдела интегрального тестирования, отдела концептуальных проектов, отдела аналитического сопровождения, отдела технологической документации, технологического отдела Управления разработки программного обеспечения.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем регламенте использованы термины в соответствии с внутренним регламентом «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01).

3. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1.1. В настоящем регламенте использованы следующие сокращения:

БД – база данных.

ДПП – Департамент прикладных проектов. ОАС – отдел аналитического сопровождения.

ОИТ – отдел интегрального тестирования.

ОКП – отдел концептуальных проектов. ОТД – отдел технической документации. ПО – программное обеспечение.

СМК – система менеджмента качества.

У5 – управление разработки программного обеспечения.

3.1.2. При изображении схемы процесса (Приложений 1 - 4) использованы условные обозначения, установленные внутренним регламентом «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01).

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1.1. Процесс «Сопровождение и развитие системы Галактика ERP.CORP» (далее – процесс) охватывает деятельность, связанную с выпуском обновлений и новых версий данной системы работниками Управления разработки программного обеспечения.
- 4.1.2. Процесс направлен на реализацию целей в области качества предприятия:
- 4.1.3. «Обеспечение соответствия программных продуктов законодательным требованиям, современному уровню развития рынка, информационных технологий, ожиданиям и запросам потребителей»;
- 4.1.4. «Оперативное и в полном объеме устранение проблем, возникающих у заказчика в послепродажный период».

4.2. ВХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПРОЦЕССА

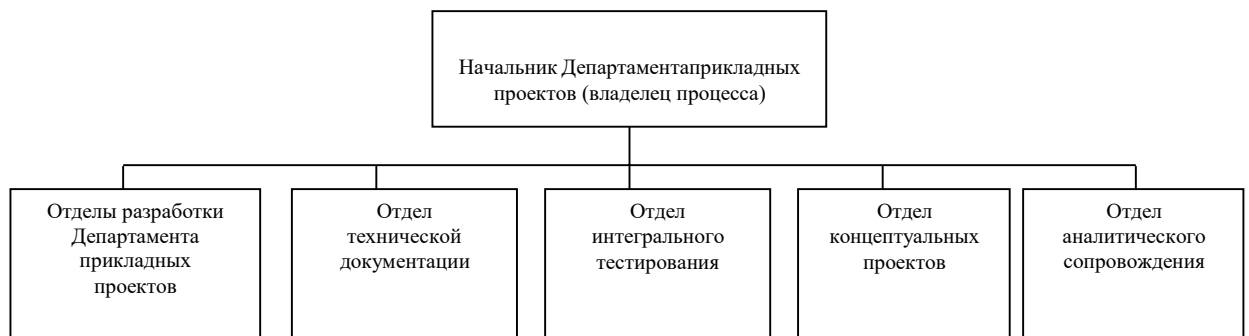
Наименование	От кого поступает (процесс-поставщик)	Документ, устанавливающий требования к входным данным
Рыночные тенденции, предложения партнеров, потребности имеющихся и потенциальных клиентов	Внешние контакты, выставки, средства массовой информации, заказные проекты, проекты внедрения	—
Решения руководства ООО «Галактика НТЦ»	Руководство ООО «Галактика НТЦ»	—
Результаты мониторинга удовлетворенности потребителей	Технологический отдел У5	Мониторинг удовлетворенности потребителей (код СМК 8.2.1-01)
Заявки на выполнение проектов развития	Отдел концептуальных проектов, отделы разработки У5	Планирование и реализация работ по развитию программных продуктов (код СМК 7.3.1-01)
Цели в области качества предприятия	Процесс «Повышение результативности и развитие СМК»	Управление политикой и целями в области качества (код СМК 4.2.3-01)
Проблемы, зарегистрированные в системе ПИР	Система ПИР (процессы «Техническая поддержка системы Галактика ERP.CORP», код СМК 4.1.0-11; «Заказные разработки», код СМК 4.1.0-09)	«Работа с системой ПИР» (код СМК 8.3.0-02)

Наименование	От кого поступает (процесс-поставщик)	Документ, устанавливающий требования к входным данным
Запросы на включение проблем в обновления	БД «Карточки обновлений» (процесс «Техническая поддержка системы Галактика ERP», код СМК 4.1.0-11);	«Выпуск обновлений системы Галактика ERP.CORP» (код СМК 7.3.7-01)

4.3. ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ ПРОЦЕССА

Наименование	Процесс-потребитель	Документ, устанавливающий требования к выходным данным
Обновления системы Галактика ERP.CORP, размещенные в репозитории готовых обновлений и имеющие статус «Проверено, рекомендовано для установки»	Департамент технической поддержки (процесс «Техническая поддержка системы Галактика ERP.CORP», код СМК 4.1.0-11)	«Выпуск обновлений системы Галактика ERP.CORP» (код СМК 7.3.7-01)
Новые версии системы Галактика ERP.CORP / отраслевые решения на ее основе	—	См. <u>Приложение 5</u>

4.4. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ



4.5. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЦЕССА

Процесс «Сопровождение и развитие системы Галактика ERP.CORP» осуществляется в соответствии со схемами, приведенными в Приложениях 1 - 4. Перечень внутренних нормативных документов, регламентирующих процесс, приведен в Приложении 5.

4.6. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА И ИХ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

Показатели результативности процесса и их распределение между подразделениями-участниками процесса устанавливаются в программе повышения результативности и развития СМК (см. внутренний регламент «Процесс повышения результативности и развития СМК»).

5. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА

Планирование процесса производится в порядке, установленном внутренним регламентом «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01).

6. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ

6.1. МОНИТОРИНГ ПРОЦЕССА

Мониторинг процесса проводится в порядке, установленном внутренним регламентом «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01). Объекты мониторинга, лица, проводящие мониторинг и перечень контролируемых параметров приведены в таблице:

Объект мониторинга	Кто проводит	Что контролируется
Входные данные процесса	Начальники отделов разработки	Выполнение требований, предъявляемых к входным данным процесса (п.4.2)
Выходные данные процесса	Ответственные за выпуск обновлений	Выполнение требований, предъявляемых к выходным данным процесса (п.4.3)
Входные и выходные данные этапов процесса	Исполнители	Выполнение установленных требований (Приложение 5)
Ресурсы и информация для осуществления и мониторинга процесса	Исполнители	Наличие в необходимом количестве

Объект мониторинга	Кто проводит	Что контролируется
Контрольные точки (см. схему процесса, Приложение 1)		
1.5.1	Руководители проектов развития	Наличие утвержденной постановки задачи для реализации в рамках проекта
1.5.2	Руководители проектов развития	Наличие квалифицированного персонала и других необходимых ресурсов, наличие утвержденного плана реализации проекта
1.5.3	Руководители проектов развития	Полнота выполненных работ
1.6.1	Ответственный за выпуск обновления	Выполнение установленных сроков подготовки исходных текстов обновлений
1.6.2, 1.6.3	Ответственный за выпуск обновления	Полнота проведенного тестирования
1.6.4	Ответственный за выпуск обновления	Соблюдение сроков отправки обновления на приемку ГКК
1.8.1	Начальник ДПП	Полнота реализации запланированного функционала
1.8.2	Руководители отделов разработки	Полнота устранения проблем, выявленных в ходе сборки версии / решения
1.8.3	Начальник ОИТ	Полнота проведенного тестирования

6.2. ИЗМЕРЕНИЕ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Измерение и оценка результативности процесса производится в порядке и в соответствии с критериями, установленными внутренними регламентами «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01) и «Измерение результативности процессов СМК» (код СМК 8.2.3-01).

6.3. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА И ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

6.3.1. Анализ процесса проводится ежеквартально в порядке, установленном внутренним регламентом «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01). Срок проведения анализа – вторая полная рабочая неделя месяца, следующего за отчетным периодом.

6.3.2. Корректирующие и предупреждающие действия по результатам анализа определяются и выполняются в соответствии с внутренним регламентом «Корректирующие и предупреждающие действия» (код СМК 8.5.0-01).

7. УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССА

Улучшение процесса организуется в рамках процесса «Повышение результативности и развитие СМК» в порядке, установленном соответствующим внутренним регламентом (код СМК 4.1.0-13).

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

8.1.1. Ответственность за планирование и организацию процесса, его функционирование в соответствии с установленным порядком и достижение запланированных значений показателей результативности возлагается на владельца процесса (начальника Департамента прикладных проектов).

Примечание – см. также положение о владельце процесса (код СМК 5.5.0-03) и внутренний регламент «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01).

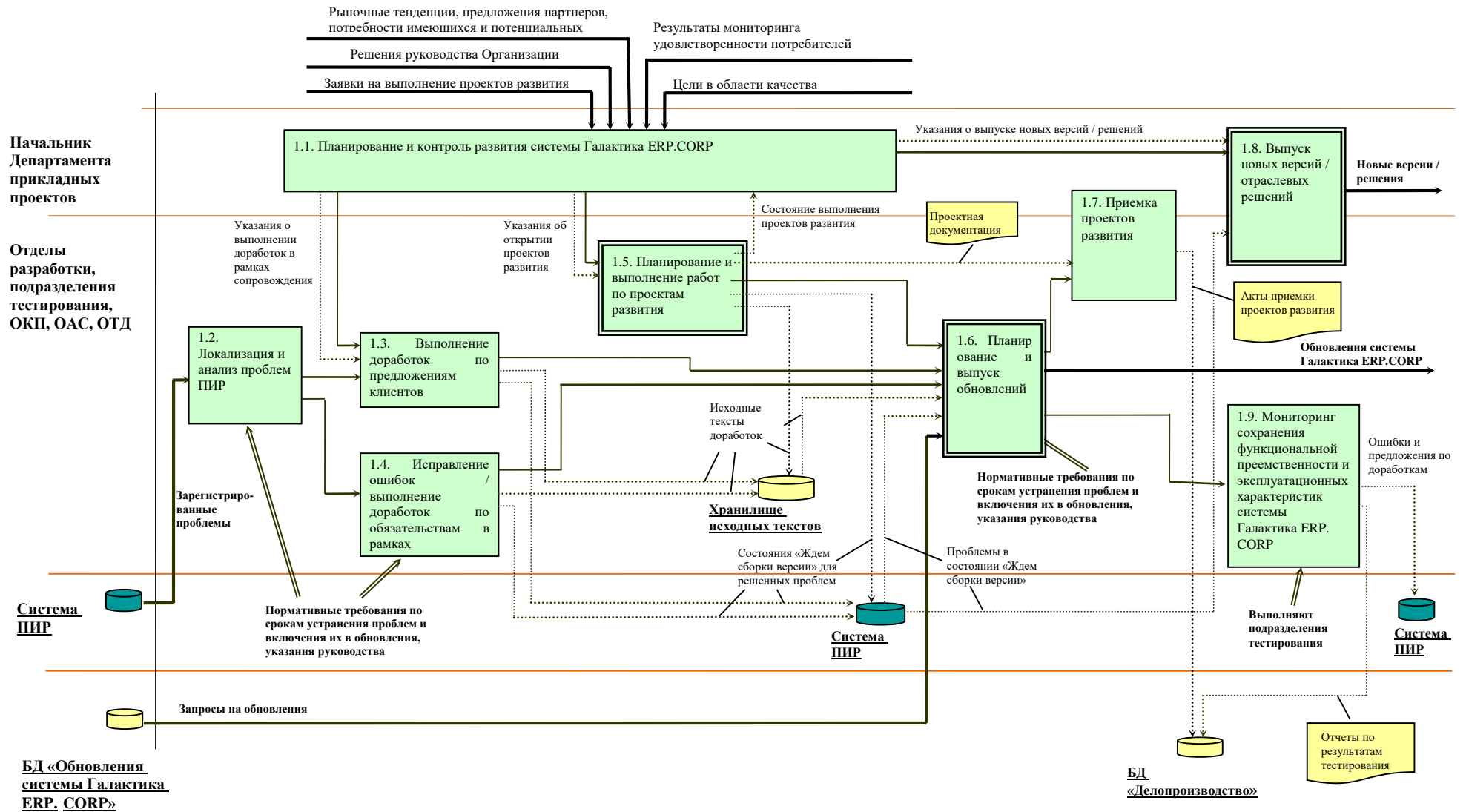
8.1.2. Ответственность за осуществление этапов процессов в соответствии с установленным порядком, проведение мониторинга процессов, оперативное выполнение или инициирование мероприятий по устранению проблем, предоставление полной и достоверной информации о результатах мониторинга для анализа процесса возлагается на руководителей подразделений-участников процесса по принадлежности (см. п.4.4).

Примечание – см. также внутренний регламент «Реализация процессного подхода» (код СМК 4.1.0-01).

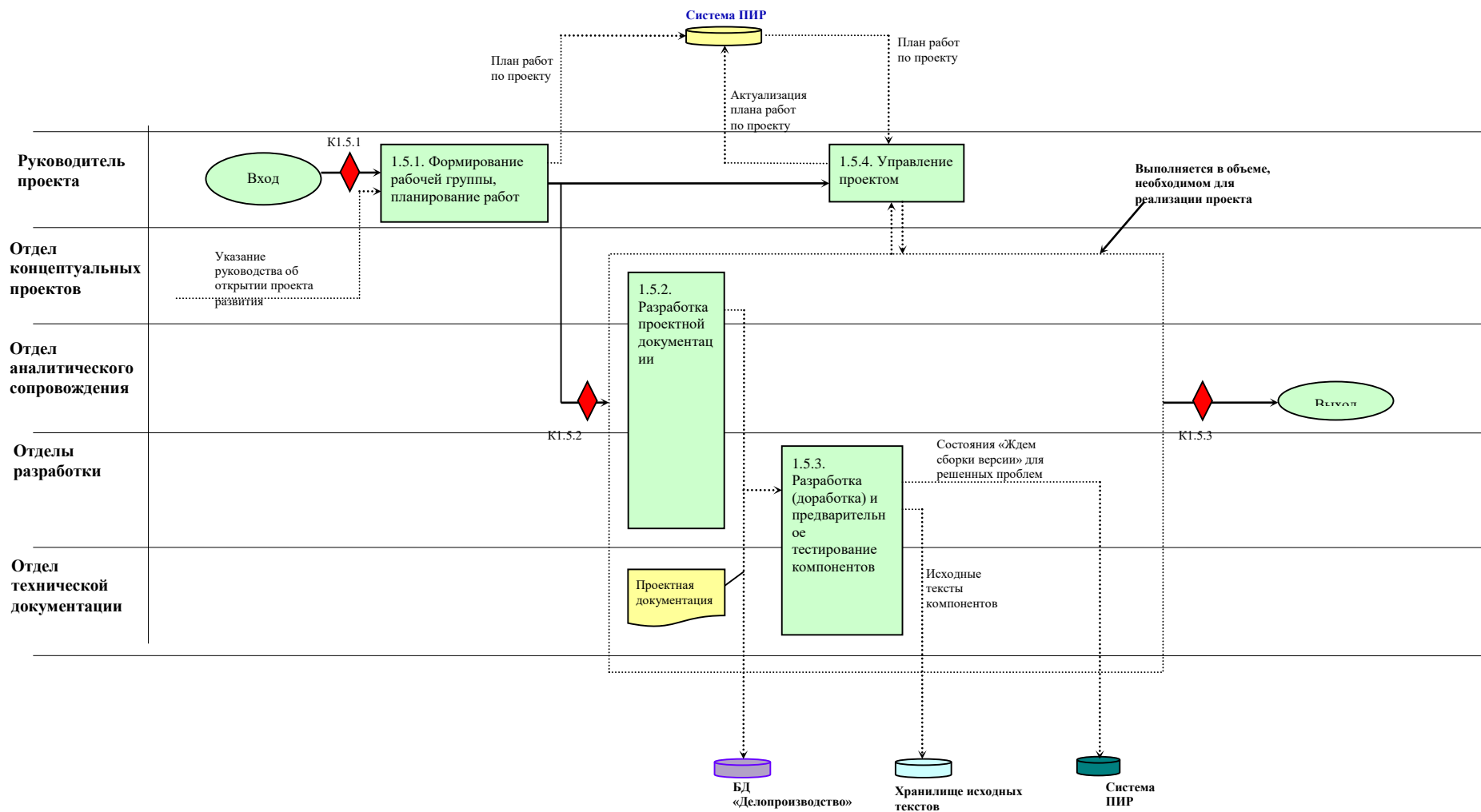
8.1.3. Ответственность за обеспечение ресурсами установлена внутренним регламентом «Реализация процессного подхода».

8.1.4. Ответственность за контроль исполнения настоящего регламента возлагается на начальника Департамента прикладных проектов.

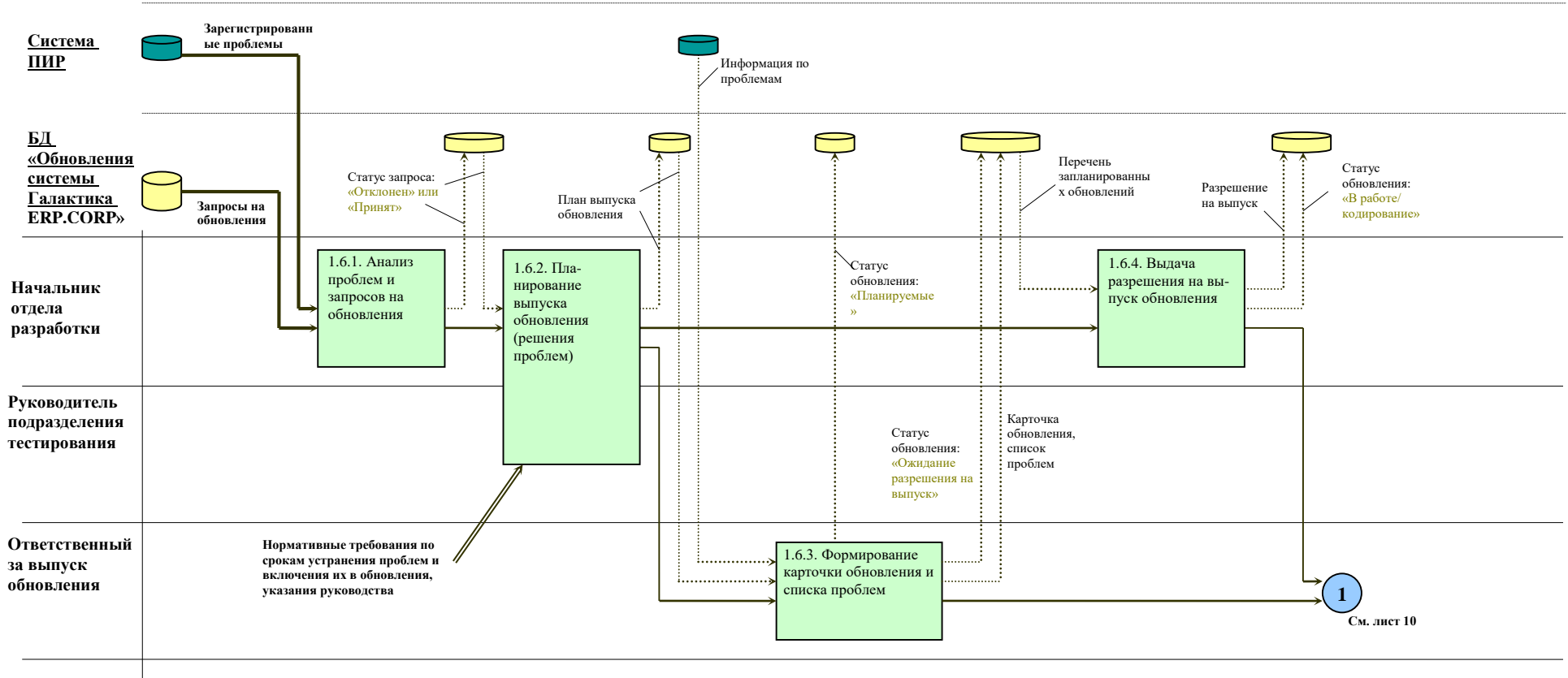
Схема процесса «Сопровождение и развитие системы Галактика ERP.CORP»



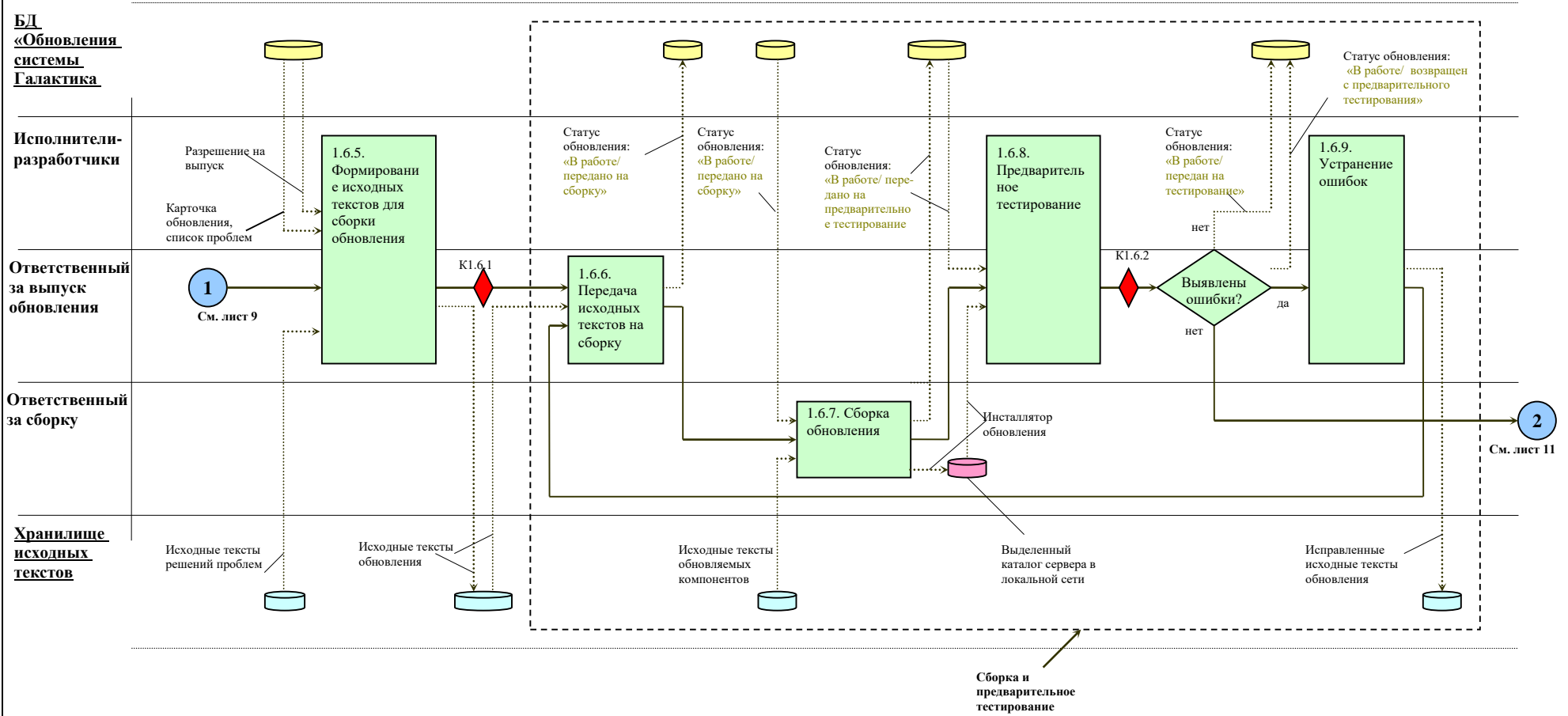
Детализация этапа 1.5 «Планирование и выполнение работ по проектам развития»



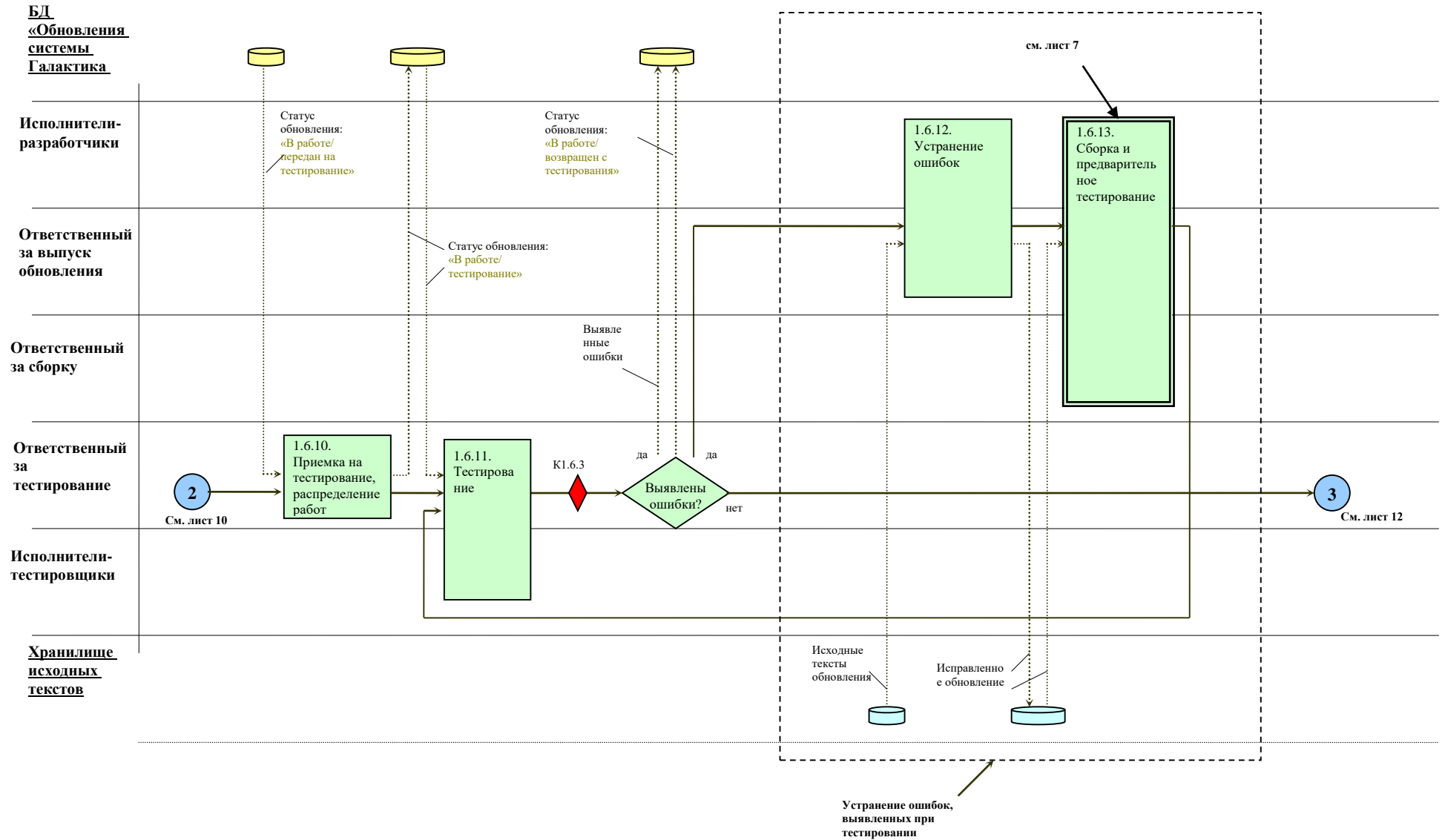
Детализация этапа 1.6 «Планирование и выпуск обновлений»



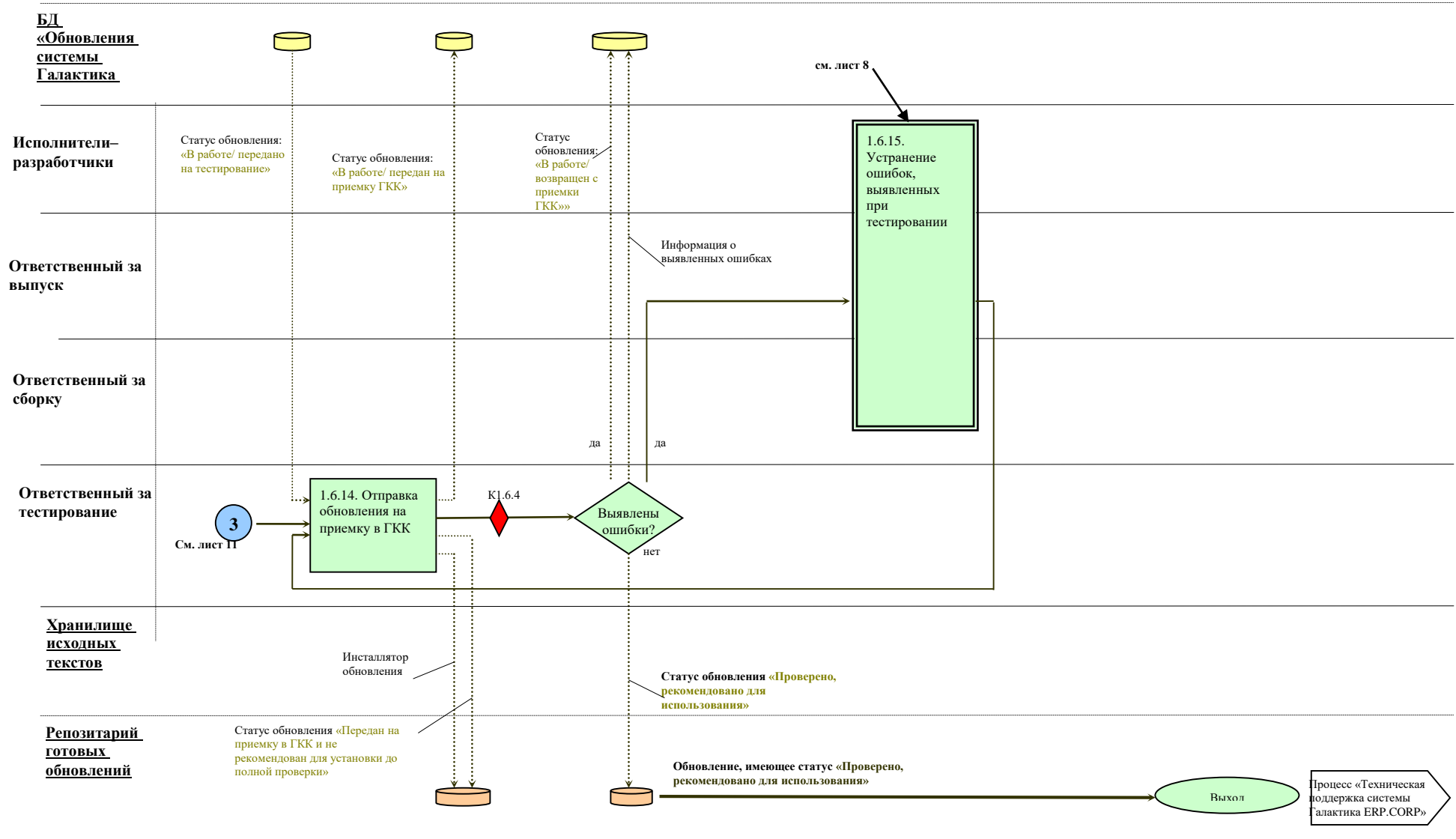
Детализация этапа 1.6 «Планирование и выпуск обновлений» (продолжение)



Детализация этапа 1.6 «Планирование и выпуск обновлений» (продолжение)



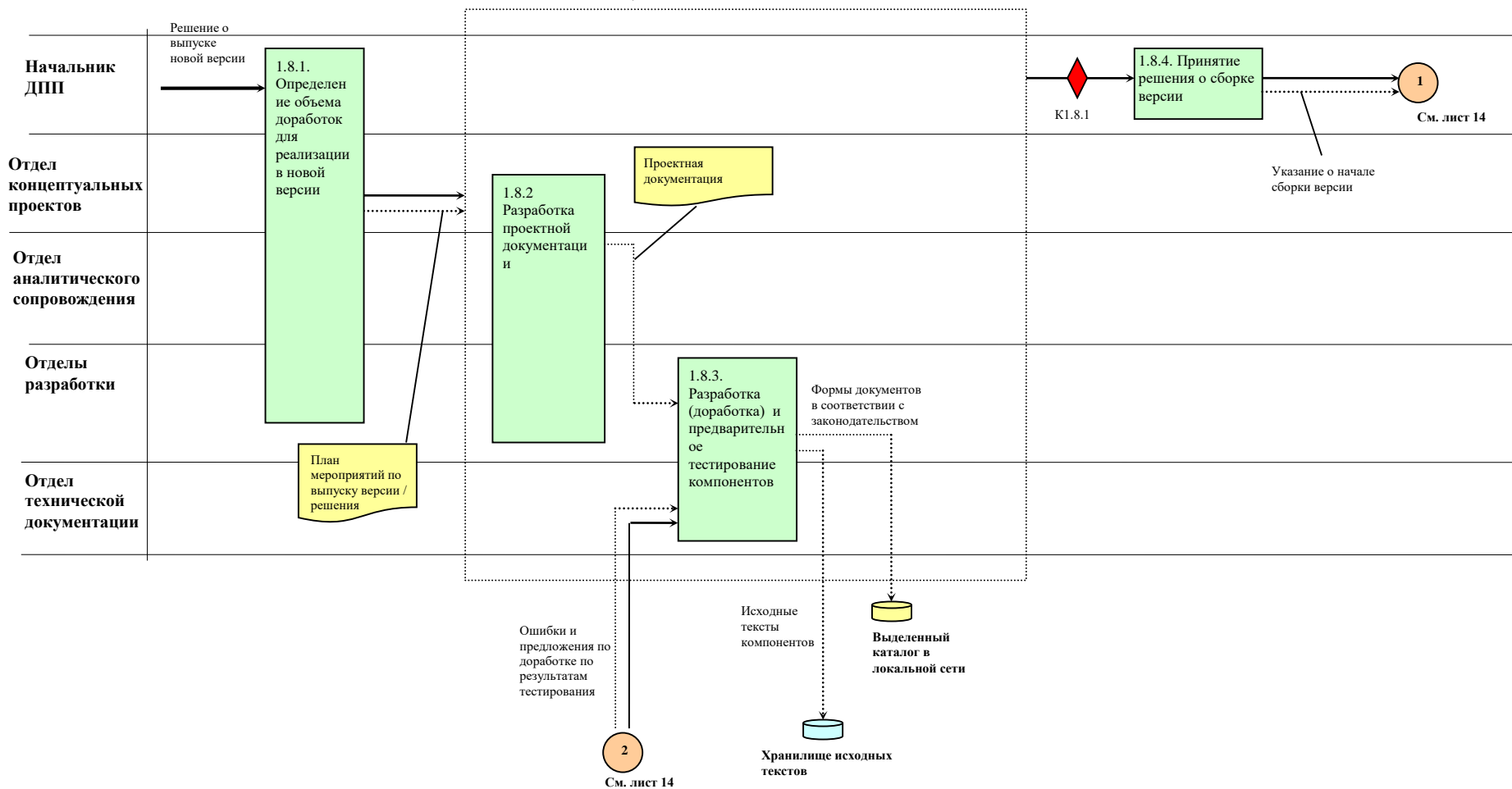
Детализация этапа 1.6 «Планирование и выпуск обновлений» (окончание)



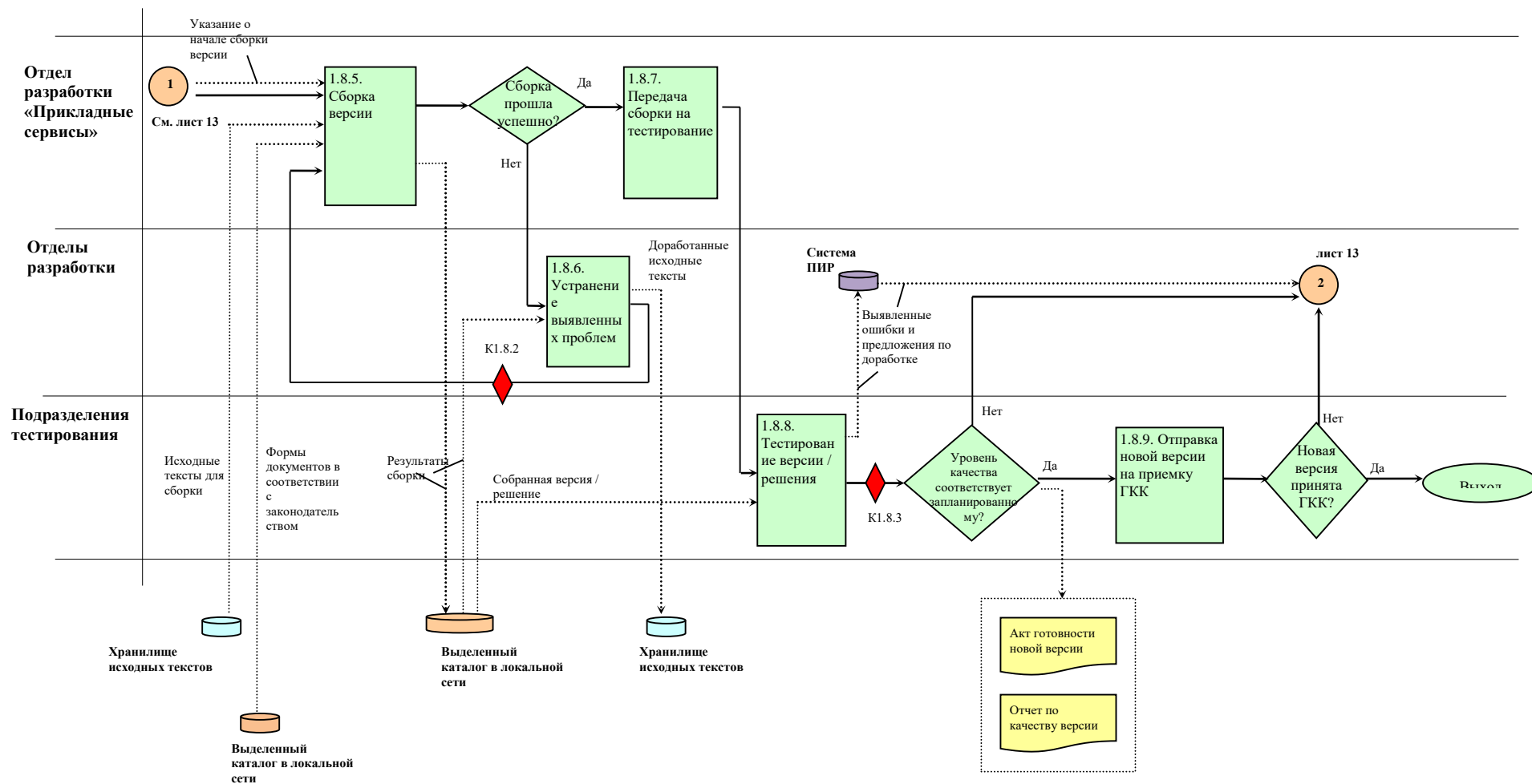
Процесс «Техническая поддержка системы Галактика ERP.CORP»

Детализация этапа 1.8 «Выпуск новых версий / отраслевых решений»

Выполняется в объеме, предусмотренном планом мероприятий по выпуску версии / решения



Детализация этапа 1.8 «Выпуск новых версий / отраслевых решений» (окончание)



Перечень документов, регламентирующих порядок осуществления деятельности в рамках процесса**Регламенты:**

Выпуск обновлений системы Галактика ERP.CORP
Работа с системой ПИР
Приемка новой версии системы Галактика ERP.CORP
Разработка и согласование проектной документации
Поддержка законодательства в системе Галактика ERP.CORP
Мониторинг и измерение характеристик программных продуктов
Управление несоответствующей продукцией
Организация работ по заказным проектам и проектам развития

Стандарты:

Описание контрольного примера
Техническое задание на разработку программного обеспечения
Технический проект на разработку программного обеспечения
Разработка и сопровождение программных продуктов. Термины и определения
Разработка программных продуктов. Стадии и этапы
Система Галактика ERP.CORP. Правила кодирования
Система Галактика ERP.CORP. Требования к разработке пользовательских интерфейсов
Требования к документации пользователя
Поддержка законодательства в системе Галактика ERP.CORP

Методики:

Методика разработки нормативов времени при эксплуатации системы "Галактика" в критичных режимах
Нормативы времени при эксплуатации системы "Галактика" в критичных режимах

Технологические инструкции:

Ведение "What's new" в системе "Проблемы и решения"
Выпуск документации пользователя системы Галактика ERP.CORP на компакт-дисках
Документирование изменений исходных текстов
Изменение словаря системы "Галактика" при сопровождении версий
Использование утилиты Runpatch при выпуске обновлений системы Галактика ERP.CORP (версия 8.1 и старше)
Модификация настроек системы Галактика ERP.CORP
Требования к поддержке настроек системы Галактика ERP.CORP

**Перечень документов, регламентирующих порядок осуществления деятельности
в рамках процесса**

Регламенты:

Выпуск обновлений системы Галактика ERP.CORP (код СМК 7.3.7-01) Работа с системой ПИР (код СМК 8.3.0-02)

Приемка новой версии системы Галактика ERP.CORP (код СМК 8.2.4-02) Разработка и согласование проектной документации (код СМК 7.3.2-01)

Поддержка законодательства в системе Галактика ERP.CORP (код СМК 7.2.1-02)

Мониторинг и измерение характеристик программных продуктов (код СМК 8.2.4-01) Управление несоответствующей продукцией (код СМК 8.3.0-01)

Организация работ по заказным проектам и проектам развития (код СМК 7.3.0-15) Планирование и организация работ по развитию программных продуктов (код СМК 7.3.1-01)

Стандарты:

Описание контрольного примера (код СМК 7.3.3-01)

Техническое задание на разработку программного обеспечения (код СМК 7.3.2-03) Технический проект на разработку программного обеспечения (код СМК 7.3.2-02)

Программные продукты "Галактика", "Support", "Атлантис". Требования к справочной подсистеме (код СМК 7.3.0-07).

Разработка и сопровождение программных продуктов. Термины и определения (код СМК 7.3.0-01) Разработка программных продуктов. Стадии и этапы (код СМК 7.3.0-04)

Система Галактика ERP.CORP. Правила кодирования (код СМК 7.3.0-05)

Система Галактика ERP.CORP. Требования к разработке пользовательских интерфейсов (код СМК 7.3.0-06) Требования к документации пользователя (код СМК 7.3.3-02)

Поддержка законодательства в системе Галактика ERP.CORP (код СМК 7.2.1-02)

Методики:

Методика разработки нормативов времени при эксплуатации системы "Галактика" в критичных режимах (код СМК 7.6.0-01)

Нормативы времени при эксплуатации системы "Галактика" в критичных режимах (код СМК 8.2.4-07)

Методические указания:

Указания по отправке ПО (специальные решения)

Технологические инструкции:

Ведение "What's new" в системе "Проблемы и решения" (код СМК 7.5.3-01)

Выпуск документации пользователя системы Галактика ERP.CORP на компакт-дисках (код СМК 7.3.3-03)

Выпуск патчей к справочной подсистеме (help) системы Галактика ERP.CORP, собранной на "Атлантис" 5.10 и выше (код СМК 7.3.7-04)

Документирование изменений исходных текстов (код СМК 7.3.7-06)

Изменение словаря системы "Галактика" при сопровождении версий (код СМК 7.3.7-03)

Использование утилиты Rmpatch при выпуске обновлений системы Галактика (версия 8.1 и старше) (код СМК 7.3.7-08)

Модификация настроек системы Галактика ERP.CORP

(код СМК 7.3.7-07) Разработка модульной help-системы

(код СМК 7.3.0-13)

Требования к поддержке настроек системы Галактика ERP.CORP (код СМК 7.3.7-09).