

Регламент поддержки использования Программы Эра в составе информационной системы

Введен в действие 01.01.2025

Настоящий регламент определяет основные принципы поддержки партнеров от разработчиков программы для ЭВМ ЭРА, при выполнении ими проектов по созданию и поддержке эксплуатации информационных систем, в составе которых используется Программа Эра.

Термины и определения

Пользовательское требование – описание пользовательской задачи, которую должна решать информационная система, а также способы (сценарии) ее решения.

Информационная система – совокупность программных и аппаратных средств, которые в комплексе и взаимодействуя между собой способствуют реализации пользовательских требований.

Жизненный цикл информационной системы – совокупность этапов, которые проходит информационная система от принятия решения от её создания до вывода из эксплуатации. К этапам относятся:

1. Планирование и анализ требований - выявление и документирование пользовательских требований к информационной системе и её показателей.
2. Проектирование – определение состава автоматизируемых функций (функциональная архитектура), обеспечивающих подсистем (системная архитектура) и разработка плана реализации информационной системы.
3. Реализация – разработка (кодирование) программных средств, установка и настройка программных элементов и инфраструктуры (подсистем), предварительная отладка их взаимодействия, написание рабочих инструкций для пользователей.
4. Опытная эксплуатация – комплексная отладка всех подсистем, обучение пользователей.
5. Эксплуатация – использование информационной системы пользователем для решения предусмотренных задач.
6. Модернизация (развитие) – внесение с улучшающих изменений в информационную систему, находящуюся в эксплуатации, вызванные необходимостью реализации новых пользовательских требований, или изменением способов (сценариев) их реализации. Этапы модернизации повторяют 1-5 этапы жизненного цикла информационной системы.

Технический инцидент - событие, возникающее в информационной системе, которое вызывает негативные последствия для бизнеса заказчика (невозможность обеспечить исполнение или затруднения в исполнении предусмотренных пользовательских задач). Так как информационная система есть совокупность программных и аппаратных средств, причиной технического инцидента не обязательно является программа Эра. Например, отсутствие интернета делает невозможным совершать звонки, негативные последствия для бизнеса возникли, однако программа Эра не является их причиной.

Ошибка в программе ЭРА - ситуация, при которой Программа Эра при соблюдении всех условий получения ожидаемого результата такой результат не выдает.

Стандартная поддержка от разработчиков применительно к этапу жизненного цикла информационной системы и SLA

Этап жизненного цикла информационной системы	Услуга (сервис)	SLA	
		Срок реакции	Срок решения
Планирование и анализ требований	Консультирование по функционалу программы Эра применительно к вопросам выполнения пользовательских требований.	До конца рабочего дня, следующего за днем получения запроса	Не регламентирован

Проектирование	Консультирование по вопросам проектирования функциональной и системной архитектуры информационной системы с использованием Программы Эра.	До конца рабочего дня, следующего за днем получения запроса	Не регламентирован
Реализация	Разработка (кодирование) функционала Программы Эра, необходимого для реализации пользовательских требований.	Определяется договором	Определяется договором
	Консультирование по методам настроек программы Эра, консультирование по методам отладки, консультирование по методам диагностирования ошибок в Программе, исправление ошибок в Программе.	До конца рабочего дня, следующего за днем получения запроса	Не регламентирован
Опытная эксплуатация	Консультирование по методам настроек программы Эра, консультирование по методам отладки, консультирование по методам диагностирования ошибок в Программе, исправление ошибок в Программе.	До конца рабочего дня, следующего за днем получения запроса	Не регламентирован
Эксплуатация	Консультирование по методам диагностирования ошибок в программе, приводящих к техническим инцидентам в информационной системе	До конца рабочего дня, следующего за днем получения запроса	Не регламентирован
	Предоставление обновлений программы устраняющих причины технических инцидентов, связанных с полным отсутствием способности системы решать пользовательские задачи	Не предусмотрена	3 дня от даты подтверждения ошибки в Программе
	Предоставление обновлений программы устраняющих причины технических инцидентов, связанных со снижением производительности в решении пользовательских задач.	Не предусмотрена	5 дней от даты подтверждения ошибки в Программе
	Предоставление обновлений программы устраняющих причины технических инцидентов, связанных со снижением удобства в решении пользовательских задач.	Не предусмотрена	30 дней от даты подтверждения ошибки в Программе

Все запросы принимаются в рабочие дни.

Стандартная поддержка программы включена в стоимость временной лицензии, либо в стоимость лицензионной поддержки бессрочной лицензии.