

# Программы технической поддержки Продуктов АО фирмы «Клуб-400»

## Оглавление

1	Термины и определения .....	1
2	Уровни обслуживания (SLA) .....	3
2.1	«Консультационная техподдержка».....	3
2.2	«Стандартная техподдержка» .....	4
2.3	«Расширенная техподдержка».....	5
2.4	«Бизнес техподдержка» .....	5
2.5	«Премиум техподдержка» .....	5
3	Уровни критичности инцидентов, относящихся к продукту.....	7
4	УСЛОВИЯ для обеспечения программ ТП.....	10
5	Круг решаемых задач технической поддержкой в разрезе ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ РАБОТЫ ПРОДУКТОВ .....	11
6	Дополнительные условия поддержки .....	12
6.1	Обмен информацией .....	12
6.2	Предоставление кодов программных коррекций (patches) продукта.....	12
6.3	Платные услуги .....	13

## 1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**База знаний** – база данных с информацией, предназначенной для поиска способов решения проблем, основываясь на пользовательском описании ситуации.

**Запрос на обслуживание** – запрос пользователя на информацию, консультацию, стандартное изменение или доступ к Продукту (не являющийся инцидентом).

**Запрос на изменение** – запрос пользователя на добавление, модификацию или удаление чего-либо, способного оказать влияние на работоспособность Продукта, не являющийся сбоем или запросом на обслуживание.

**Заявка (обращение)** – запрос или обращение в СТП, имеющее индивидуальный регистрационный номер. Делится на типы:  
- инцидент, запрос на обслуживание, запрос на изменение.

**Информационная Система (ИС) или Система** – совокупность баз данных, информационных технологий и Продуктов Исполнителя, выполняющих поставленную задачу Заказчика по автоматизации его бизнес-операций или процессов.

**Инцидент** – любое событие, прямо, косвенно или потенциально ведущее к нарушению корректного функционирования Продукта/Системы или их компонентов, или доступа к ним со стороны пользователей.

**Консультация** – проведение разъяснений по алгоритму работы с Продуктом, требуемых его настроек и технологии обработки данных, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок пользователя.

**Ответственный за решение** – специалист СТП, назначенный ответственным за ведение вопроса и своевременное решение заявки пользователя.

**Партнер** – юридическое лицо (его представитель), в том числе индивидуальный предприниматель, заключивший с Исполнителем договор (соглашение) о сотрудничестве.

**Пользователь** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обратившиеся (обращающиеся) к Исполнителю за получением Продукта, получением консультаций.

**Продукт** – совокупность программ Исполнителя, объединенных в единый комплекс для выполнения определенного круга/набора функций, поставляемый в виде единого дистрибутива, имеющий свое название и сопровождающийся эксплуатационной документацией.

**Приоритет** – статус заявки, характеризующий степень важности решения данной заявки для пользователя. Приоритет устанавливается в зависимости от масштаба и значимости проблемы, озвученной в заявке пользователем и в зависимости с описанием приоритета.

**Разработчик** – юридическое лицо, с которым заключен договор на выполнение работ по разработке/доработке/сопровождению Продукта/Системы. В качестве разработчика также могут выступать специалисты Исполнителя, которым поручено выполнять работы по разработке/доработке/сопровождению Продукта/Системы.

**Решение заявки** – озвученная (заявленная) пользователем проблема устранена; работоспособность Продукта/Системы восстановлена; пользователь получил ответы на все вопросы, связанные с заявленной проблемой; пользователь считает, что проблема решена и заявку можно закрыть. Заявка также считается решенной в случае, если пользователю дан исчерпывающий ответ или конкретные рекомендации, которые пользователю следует выполнить для решения вопросов и устранения проблем, при отсутствии его возражений в течение согласованного с пользователем времени.

**Служба технической поддержки (СТП)** – служба Исполнителя, проводящая консультирование по техническим вопросам функционирования Продуктов/Систем, поставляемых Исполнителем, а также решающая проблемы технического характера, возникающих у пользователей в процессе их эксплуатации.

**Специалист СТП** – сотрудник СТП Исполнителя, занимается решением заявок пользователей, консультированием пользователей по вопросам функционирования Продукта/Системы.

**Техническая поддержка (ТП)** – консультирование по техническим вопросам функционирования Продукта, а также разрешение проблем технического характера, возникающих у пользователей в процессе эксплуатации Продукта/Системы.

**Эскалация проблемы** – передача решения проблемы пользователя на другую линию поддержки.

**SLA (Service Level Agreement)** – расширенная техническая поддержка, или соглашение об уровне сервиса, описывающее объем и регламент оказания технической поддержки.

#### **ВНИМАНИЕ!**

Пользователи, которые желают заключить договор на оказание расширенной технической поддержки, должны иметь в своем штате как минимум одного специалиста, прошедшего обучение/тренинг у Исполнителя.

## **ВНИМАНИЕ!**

Исполнитель обеспечивает работоспособность Продукта/Системы и регламент его обслуживания для категорий НЕОТЛОЖНО и СЕРЬЕЗНО только на исправном оборудовании Заказчика. В случае неработоспособности Продукта/Системы по причине отказов и сбоев оборудования Исполнитель вырабатывает рекомендации Заказчику по их устранению.

## **2 УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)**

Все обращения классифицируются на различные уровни обслуживания (SLA – Service Level Agreement). Уровни обслуживания отличаются временем реакции на обращение (и другими параметрами) и зависят от категории клиента и/или категории проблемы.

Режим работы СТП определяется уровнем обслуживания, а также договорными отношениями (см. Таблица 1).

СТП предоставляет следующие уровни обслуживания (SLA):

- «Базовая техподдержка»,
- «Стандартная техподдержка»,
- «Расширенная техподдержка»,
- «Бизнес техподдержка»,
- «Премиум техподдержка»

Отличие этих уровней обслуживания заключается в перечне предоставляемых услуг, времени работы СТП, времени предоставления решения.

Уровень обслуживания определяется типом пользователя, наличием действующего договора на оказание услуг, условиями заключенного договора.

## **ВНИМАНИЕ!**

Под временем разрешения запроса подразумевается чистая продолжительность работы технических специалистов Исполнителя. Время разрешения не включает в себя ожидание ответа от инициатора запроса.

Рабочими днями считаются все дни с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней, установленных законодательством РФ.

### **2.1 «Базовая техподдержка»**

Первый уровень обслуживания технической поддержки - консультационный.

Уровень поддержки устанавливается для пользователей Продуктов/Систем, а также потенциальных клиентов, изучающих их возможности.

На этом уровне предоставляется:

- Поддержка пользователей осуществляется в рабочие дни в режиме 8x5;
- Консультация по вопросам:
  - общего использования Продуктов/Систем;
  - технических требований для получения Продуктов/Систем;
  - порядков и регламентов оказания услуг;
  - необходимого перечня документов и порядка заполнения документов;
  - стоимости Продуктов/Систем и услуг, предоставления ссылок для скачивания тарифов, документации и пр.;

- предоставления ссылок на ответы по обращениям на базовые вопросы, содержащиеся в Базе Знаний.
- количество одновременных заявок в очереди со стороны пользователя Услуг - 1.

Данный уровень включает в себя обработку обращений пользователей в СТП по телефону, онлайн консультанта, формы обратной связи на сайте, электронная почта.

Время на обработку обращения зависит от общей загруженности специалистов СТП. Рекомендуется предварительно изучить существующие материалы в соответствующих разделах сайта Исполнителя.

Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

## **2.2 «Стандартная техподдержка»**

Техническая поддержка второго уровня обслуживания (или Гарантийная) по умолчанию предоставляется всем пользователям Продуктов/Систем Исполнителя и включает в себя следующее:

- обработка принятых по указанным выше каналам заявок;
- консультации по вопросам имеющегося функционала Продуктов/Систем, различий в функционале разных спецификаций и пр.;
- консультации по настройке Продуктов/Систем;
- рекомендации по типовым проблемам, возникающим при установке;
- прием пожеланий и запросов по совершенствованию функционала Продуктов/Систем;
- прием сообщений об обнаруженных ошибках при работе Продуктов/Систем и передача на исправление;
- решение вопросов экстренного характера: если в результате сбоя становится полностью невозможной работа с Продуктом/Системой;
- если обнаружена критическая ошибка в работе Продуктов/Систем (и подтверждена сотрудниками технической поддержки) – оказание консультации по восстановлению нормальной работы;
- консультационная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе. Выявленная причина (или ошибка) в зависимости от сложности устраняется сразу после диагностики или в следующих обновлениях;
- оказание помощи в отношении поиска и идентификации неисправностей, о которых заявляет заказчик, и разработке предложений по устранению таких неисправностей в действующих на этот момент версиях программного обеспечения (ПО) при условии, что программное обеспечение не изменялось заказчиком и используется на согласованной программно-аппаратной системе;
- предоставление обновлений программного обеспечения Продуктов/Систем. Под обновлениями подразумеваются последующие выпуски программного обеспечения, которые Исполнитель предоставляет конечным пользователям, получающим техподдержку лицензионных Продуктов/Систем. Данные обновления доступны на официальных сайтах Исполнителя;
- Информирование о доступных обновлениях;
- решение инцидентов выполняется по регламенту для данной программы;

Максимальное время реакции на обращение – 8 рабочих часов.

Уровень «Стандартный» предусматривает только предоставление консультаций по запросам пользователей, предоставление обновлений программного обеспечения (без работ по установке) и помощь в разрешении гарантийных случаев.

Выполнение функциональных доработок, изменение конфигурации и настроек системы выполняется на платной основе после заключения дополнительного соглашения к договору.

Консультации предполагают изучение и предоставление решения возникшей проблемы, предоставляются ответы по возможным причинам возникновения проблемы, даются рекомендации по возможным методам решения.

Разрешение критических ошибок (гарантийных случаев) предоставляется при наличии:

- документально подтвержденного свидетельства наличия сбоя,
- подтверждения того, что сбой произошел по вине разработчика,
- корректной эксплуатации программного обеспечения в соответствии с инструкцией.
- отсутствии самостоятельного вмешательства заказчика в устройство программного обеспечения,
- соответствия претензии заказчика требованиям технического задания.

## **2.3 «Расширенная техподдержка»**

Уровень поддержки устанавливается для пользователей Продуктов/Систем, заключивших с Исполнителем соответствующий договор на обслуживание.

Помимо услуг, представленных для уровня «Стандартный», включает в себя:

- решение вопросов экстренного характера допускает использование удаленного доступа со стороны Исполнителя;
- Для координации работ технической поддержки на стороне Исполнителя назначается выделенный менеджер;
- Консультирование по дополнительному функционалу;
- Консультации и поддержка при разработке и построении комплексных проектов и сетевых применений с использованием Продуктов/Систем,
- количество заявок в очереди со стороны пользователя Услуг - не ограничивается;
- решение инцидентов выполняется по регламенту для данной программы.

Максимальное время реакции на обращение – 4 рабочих часа.

## **2.4 «Бизнес техподдержка»**

Уровень поддержки устанавливается для пользователей Продуктов/Систем, заключивших с Исполнителем соответствующий договор на обслуживание.

Помимо услуг, представленных для уровня «Расширенная», включает в себя:

- техническая поддержка пользователей осуществляется круглосуточно (в режиме 24x7);
- Для координации работ технической поддержки на стороне Исполнителя назначается выделенный менеджер;
- Для проведения работ технической поддержки на стороне Исполнителя назначается выделенный инженер;
- анализ проблем, связанных с производительностью;
- решение инцидентов выполняется по регламенту для данной программы.

## **2.5 «Премиум техподдержка»**

Уровень поддержки устанавливается для пользователей Продуктов/Систем, заключивших с Исполнителем соответствующий договор на обслуживание.

Помимо услуг, представленных для уровня «Бизнес», включает в себя:

- Выполнение регламентного обслуживания Продукта/Системы силами Исполнителя;
- Выполнение мониторинга работоспособности Продукта/Системы силами Исполнителя;
- решение инцидентов выполняется по регламенту для данной программы.

## Уровни обслуживания

Таблица №1

Услуги	Премиум	Бизнес	Расширенная	Стандартная	Базовая
Приоритет обслуживания	Наивысший	Высокий	Повышенный	Средний	Низкий
Период оказания услуг	Определяется Договором на ТП	Определяется Договором на ТП	Определяется Договором на ТП	Гарантийный/ Лицензионный период	Не ограничено
Доступ к ресурсам заказчика и средствам мониторинга	✓	✗	✗	✗	✗
Регламентное обслуживание ресурсов/продуктов	✓	✗	✗	✗	✗
Анализ проблем, связанных с производительностью	✓	✓	✗	✗	✗
Выделенный инженер (для проведения работ)	✓	✓	✗	✗	✗
Выезд к заказчику ( в пределах МКАД)	✓	✓	✗	✗	✗
Выделенный менеджер (для координации работ)	✓	✓	✓	✗	✗
Работа над критичными инцидентами в режиме	24x7	24x7	8x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	8x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	✗
Доступность услуги ТП	24x7	24x7	8x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	8x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)	8x5 (рабочие дни МСК 09:00–18:00)
Максимальное время реакции на запрос (для запросов «некритично»)	2 час	2 час	4 час	8 час	8 час
Консультирование по дополнительному функционалу продукта	✓	✓	✓	✗	✗
Количество заявок в очереди одновременно	Не ограничено	Не ограничено	Не ограничено	1	1
Консультации и поддержка при разработке и построении комплексных проектов и сетевых применений с использованием Продуктов/Систем	✓	✓	✓	✗	✗
Консультирование по установке и использованию продукта	✓	✓	✓	✓	✓
Доступ к пакетам обновлений продукта	✓	✓	✓	✓	✓
Доступ к БЗ (известные ошибки и типовые решения)	✓	✓	✓	✓	✓
Прием предложений по улучшению продукта	✓	✓	✓	✓	✓
Стоимость услуг	Определяется договором на ТП	Определяется договором на ТП	Определяется договором на ТП	Включена в стоимость продукта	-

### 3 УРОВНИ КРИТИЧНОСТИ ИНЦИДЕНТОВ, ОТНОСЯЩИХСЯ К ПРОДУКТУ

Таблица №2

Уровень критичности	Критерии	Цели исполнителя в плане решения проблемы
<p><b>Неотложно</b> (уровень серьезности критический)</p>	<p><i>потеря работоспособности Продукта/Системы</i></p> <p>Означает критическую проблему с Продуктом, влияющую на непрерывность бизнеса Пользователя посредством постоянного или практически постоянного прерывания работоспособности Продукта или операционных систем Пользователя (например, обращения не могут быть завершены или критически важные бизнес-процессы недоступны), или вызывающую потерю данных, установку стандартных настроек Пользователя в небезопасный режим или возникновение других проблем с безопасностью, при этом обходное решение отсутствует</p>	<p>Исполнитель предпримет должные усилия по продолжению работы над проблемой вплоть до ее решения или будет обеспечено альтернативное решение (workaround) , или уровень серьезности проблемного билета будет понижен Заказчиком.</p> <p>Исполнитель предпримет должные усилия по восстановлению работоспособности поддерживаемой Системы в течение соответствующего программе ТП времени и графика предоставления услуг с момента получения подтверждения по телефону и при наличии удаленного доступа к Системе , или требуемой информации в соответствии с программой ТП</p>
<p><b>Серьезно</b> (уровень серьезности высокий)</p>	<p><i>состояние воспроизводимой ошибки, вызывающее значительные отклонения в работе Продукта/Системы и оказывающее существенное негативное влияние на эксплуатацию.</i></p> <p>Означает проблему высокого уровня критичности, вызывающую воздействие на функциональность Продукта, но не вызывающую повреждение/ потерю данных или прерывание работоспособности программного обеспечения.</p> <p>В лабораторной среде значительно влияет на выполнение разработок (например, блокирует работу по интеграции или препятствует полному тестированию системы) В производственной среде значительно влияет на бизнес-операции конечного пользователя (например, оказывает такое влияние на обработку обращений, что это ухудшает качество услуги или обработки бизнес-данных). Перемежающееся прерывание услуг</p>	<p>Исполнитель предпримет должные усилия для решения проблемы или произведет альтернативное решение (workaround в течение соответствующего программе ТП времени и графика предоставления услуг после получения полного описания проблемы, в т.ч. влияния на бизнес и log-файлы/ файлы конфигурации.</p> <p>Если необходимо исправление ПО, Исполнитель предпримет должные усилия по устранению дефекта в следующем выпуске</p>

<p><b>Некритично</b> (уровень серьезности средний)</p>	<p><i>состояние воспроизводимой ошибки, вызывающее незначительные отклонения в работе, незначительно влияет на выполнение разработок</i></p> <p>означает некритичную проблему или запрос на обслуживание, не затрагивающие функциональность Продукта.</p> <p>В производственной среде незначительно влияет на бизнес-операции конечного пользователя (например, минимально снижает эффективность обработки обращений или данных об обращениях)</p>	<p>Исполнитель предпримет должные усилия для решения проблемы или произведет альтернативное решение (workaround) в течение соответствующего программе ТП времени и графика предоставления услуг после получения полного описания проблемы, в т.ч. ее влияния на бизнес, а также log-файлы/ файлы конфигурации.</p> <p>Если необходимо исправление ПО, Исполнитель предпримет должные усилия по устранению дефекта в следующем выпуске или в выпуске следующим за ним</p>



## Цели Исполнителя в плане реакции на проблему

Таблица №3

Цели Исполнителя в плане реакции на проблему		Преимиум	Бизнес	Расширенная	Стандартная (Гарантийная)	Базовая
<b>Неотложно</b> (уровень серьезности критический)	Время регистрации и передачи в работу, мин.	20 мин	30 мин	30 мин	2 час	-
	Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	3 час	4 час	4 час	2 дн	-
<b>Серьезно</b> (уровень серьезности высокий)	Время регистрации и передачи в работу, мин.	30 мин	1 час	2 час	4 часа	-
	Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	4 час	6 час	16 час	8 дн	-
<b>Некритично</b> (уровень серьезности средний)	Время регистрации и передачи в работу, мин.	2 час	2 часа	4 час	8 час	8 час
	Сроки корректирующих мер (решение, способ обхода или план дальнейших действий)	32 час	32 час	8 дн	15 дн	

#### 4 УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОГРАММ ТП

Таблица №4

<b>Премиум</b>	<b>Бизнес</b>	<b>Расширенная</b>	<b>Стандартная (Гарантийная)</b>	<b>Базовая</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обеспечение рекомендованной схемы резервирования</li><li>2. Наличие удаленного доступа к управлению Продуктом и средствам мониторинга ОНЛАЙН</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обеспечение рекомендованной схемы резервирования</li><li>2. Оперативное предоставление и полный доступ к информации об инциденте</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Своевременное и полное предоставление требуемой информации об инциденте</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предоставление требуемой информации об инциденте</li></ol>	

## **5 КРУГ РЕШАЕМЫХ ЗАДАЧ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ В РАЗРЕЗЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ РАБОТЫ ПРОДУКТОВ**

СТП оказывает техническую поддержку и консультации пользователей Продуктов/Систем, сопровождаемых Исполнителем.

С полным перечнем Продуктов/Систем можно ознакомиться на сайтах Исполнителя: [www.rex400.ru](http://www.rex400.ru), [www.svkclient.ru](http://www.svkclient.ru).

Сопровождение и техническая поддержка пользователей Продуктов/Систем, производится только при наличии действующего лицензионного договора или договора на оказание услуг ТП.

Круг задач, решаемых СТП, определяется условиями заключенного лицензионного договора или договора на оказание услуг ТП, а также иными документами Исполнителя, регламентирующими порядок и условия оказания услуг ТП.

К вопросам, не решаемым СТП, относятся:

1. установка и настройка оборудования/программ пользователя:
  - операционных систем;
  - системного ПО;
  - антивирусного ПО;
  - сетевого оборудования;
  - ПО, не относящегося к Продуктам/Системам.
2. консультация и техническая поддержка сторонних ИС, не сопровождаемых (оказываемых) Исполнителем.
3. устранение сбойных ситуаций, вызванных несоблюдением технических требований, некорректной работой системного ПО (некорректной настройкой операционной системы, антивирусного программного обеспечения и т.д.) и технических средств;
4. настройка гостевых операционных систем;
5. сопровождение ключей электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП) и систем СКЗИ;
6. порядок применения средств ЭЦП в сторонних информационных системах, включая консультации и решение проблем связанных с функционированием средств ЭЦП в сторонних информационных системах;
7. вопросы интеграции средств ЭЦП в сторонние системы;
8. разработка и доработка Продуктов/Систем, связанные с изменением их функционала;
9. ввод, изменение и корректировка любой рабочей информации пользователя;
10. разъяснения и оценка действующих нормативно-правовых актов;
11. обучение и тренинг специалистов пользователя.

## **6 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПОДДЕРЖКИ**

### **6.1 Обмен информацией**

6.1.1. Пользователь имеет право назначить до 4 (четырёх) контактных лиц, имеющих право открывать заявки на оказание услуг технической поддержки. Список контактных лиц со стороны Пользователя должен быть определен в договоре на Расширенную Техническую поддержку.

6.1.2. Пользователь может зарегистрировать неограниченное количество инцидентов за весь срок действия сертификата Расширенной Технической поддержки.

6.1.3. Некоторые инциденты могут потребовать воссоздания условий возникновения инцидента на площадке у Исполнителя с целью проведения тестирования и проверки наличия продуктовой ошибки.

Пользователь обязан предоставить Исполнителю всю необходимую информацию об инциденте. Исполнитель приложит все необходимые усилия для воспроизведения инцидента, как только будет доступна вся необходимая информация, а также технические средства. В случае невозможности воспроизведения условий возникновения инцидента Пользователь обязан предоставить сотрудникам доступ к проблемным системам удаленно.

6.1.4. В случае если инцидент не может быть воспроизведен ни одной из сторон, или клиент не предоставил доступ к рабочему окружению, где инцидент может быть воспроизведен, или установлено, что Продукт не является источником инцидента, инцидент не может быть классифицирован в рамках данной программы поддержки.

### **6.2 Предоставление кодов программных коррекций (patches) продукта**

6.2.1. В процессе исправления Исполнителем известных ошибок, а также улучшений Пользователю Продукта/Системы предоставляются общедоступные коды программных коррекций по мере их выпуска.

6.2.2. При обнаружении нестандартной проблемы, для которой отсутствует общедоступный код программной коррекции, Пользователь вправе запросить Исполнителя о выпуске частного решения – кода программной коррекции, специфичного для ситуации (конфигурации, версии, условий использования продукта) Пользователя. Такие обращения оформляются через обращение вида - «Запроса на изменение».

6.2.3. Условия использования кодов программных коррекций являются предметом лицензионного соглашения, заключенного между Исполнителем и Пользователем.

### 6.3 Платные услуги

Выполнение «Запросов на изменение» Продукта/Системы осуществляется только на платной основе и в соответствии с условиями заключенных договоров на доработку либо дополнительных соглашений к договору на оказание услуг ТП.

Разработчик осуществляет оценку, разработку, тестирование, документирование и развертывание изменений Продукта/Системы согласно поступившим от пользователя запросам на изменение в согласованные с пользователем сроки.

При поступлении «Запроса на изменение» Исполнитель в согласованные с пользователем сроки:

- оценивает плановую трудоемкость услуги (в ч/часах);
- составляет план работ по выполнению «Запроса на изменение»;
- рассчитывает стоимость доработки;
- определяется срок выполнения доработки;
- предложения по реализации «Запроса на изменение» направляет пользователю.

В случае принятия положительного решения о внесении изменений Стороны заключают соответствующее соглашение на выполнение «Запроса на изменение» на согласованных условиях.

Исполнитель в течение согласованного с пользователем срока:

- выполняет работы по доработке Продукта/Системы;
- разрабатывает/дорабатывает Инструкцию пользователя;
- разрабатывает пошаговый план тестирования внесенных изменений;
- самостоятельно проводит тестирование;
- готовит пакет обновлений (новый релиз/версию Продукта/Системы или отдельного его модуля);
- предоставляет обновления пользователю на проверку вместе с Инструкцией пользователя с планом тестирования выполненных изменений.

В течение согласованного заранее с Исполнителем срока пользователь производит тестирование выполненных изменений/доработок.

При обнаружении ошибок во внесенных изменениях/доработках пользователь отправляет протокол ошибок Исполнителю. В случае, если изменения прошли проверку, осуществляется перенос изменений на продуктивную среду силами и в соответствии с условиями программы ТП.