



**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла  
ПО “Программа для управления зарядными  
станциями электромобилей”  
(ПО “Электрифлай”)**

<b>1. Введение</b>	3
<b>2. Термины и определения</b>	4
<b>3. Жизненный цикл программного продукта</b>	5
<b>4. Типовой регламент технической поддержки</b>	6
4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
4.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	7
4.3. Выполнение сервисных запросов на техническую поддержку	7
4.4. Порядок выполнения работ технической поддержки	8
4.5. Закрытие сервисных запросов в технической поддержке	9
<b>5. Информация о Компании</b>	9

## 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО “Программа для управления зарядными станциями электромобилей” (далее - ПО “Электрифлай” или ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки компанией ООО «Электрифлай», являющейся производителем и правообладателем ПО “Электрифлай”.

## 2. Термины и определения

Термин	Определение
Администратор	Лицо, имеющее доступ к Системе и выполняющее управление зарядной инфраструктурой
Компания	ООО «Электрифлай»
Пользователь	Администратор или владелец ЭЗС
ПО	Программное обеспечение
Система	Платформа для автоматизации процесса эксплуатации сети ЭЗС
Специалист	Сотрудник Компании, ответственный за техническую поддержку ПО
ЭЗС	Электрозаправочная станция
API	Application Programming Interface — «программный интерфейс приложения») — описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой

### 3. Жизненный цикл программного продукта

ПО "Электрифлай" поставляется Пользователю в виде облачного решения. ПО "Электрифлай" размещается на серверах ООО «Электрифлай». При поставке ПО "Электрифлай" Пользователю предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису с необходимыми настройками прав доступа.

Для контроля версий ПО "Электрифлай" каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск стабильных версий производится периодически. С выпуском новой версии программного продукта производитель, согласно ГОСТ Р 51904-2002 «Программное обеспечение встроенных систем. Общие требования к разработке и документированию», сопровождает ее следующими документами:

- «Описание версии ПО», в котором отражены изменения компонентов ПО "Электрифлай".
- Обновленное Руководство администратора

## 4. Типовой регламент технической поддержки

### 4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Пользователя в рамках договорных обязательств, со следующими приоритетами:

1. Аварийный – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых Система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей ПО "Электрифлай".
2. Высокий – к этому классу относятся сервисные запросы, связанные с дефектами конкретной подсистемы Системы, при которой у Пользователя отсутствует возможность внесения оперативной информации и работы в Системе в режиме реального времени.
3. Средний – сервисные запросы по проблемам функционирования Системы в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы (отчеты, мониторинг транспортных средств и т.п.).
4. Низкий – сервисные запросы, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе Системы, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения, путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций, при условии выполнения Системой требований. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления Системы, либо не решены по усмотрению Специалиста.

## 4.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку могут поступать по каналам:

- Адрес электронной почты: [info@electrifly.ru](mailto:info@electrifly.ru)
- Телеграм: [https://t.me/electrifly\\_bot](https://t.me/electrifly_bot)

В процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО "Электрифлай", задействуется один Специалист.

## 4.3. Выполнение сервисных запросов на техническую поддержку

Экстренная ситуация – недоступность услуги, вызванная неисправностью программных средств. Ответственность за неисправность аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры, включая несанкционированные неблагоприятные воздействия на указанные объекты, не распространяется на Специалиста.

Плановые профилактические работы – комплекс профилактических (регламентных) работ по поддержанию исправного состояния программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры Специалиста. Выполняются силами Специалиста и/или его контрагентов. Стандартное время проведения профилактических работ – каждую субботу с 03:00 до 15:00.

Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей программных и аппаратных средств, сети, инженерных систем и инфраструктуры. Работы по устранению и предупреждению аварийных ситуаций, связанных с программными средствами, выполняются силами Специалиста и его контрагентов.

Типы сервисных запросов:

Заявка на дефект – обращение Пользователя с описанием проблемы в работе Системы.

Запрос – запрос информации по работе Системы, не относящийся к дефекту Системы.

Результатом реакции Специалиста на сервисный запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

1. Подтверждение получения сервисного запроса Пользователя.
2. Присвоение уникального номера сервисному запросу с фиксацией времени.
3. Обработка сервисного запроса.
4. Закрытие сервисного запроса и уведомление Пользователя, в зависимости от типа обращения.

#### 4.4. Порядок выполнения работ технической поддержки

Статусы сервисных запросов:

- а) Создано – сервисный запрос с присвоенным номером
- б) В работе – сервисный запрос взят в работу
- в) Уточнение – полученных от Пользователя данных недостаточно для анализа проблемы
- г) Выполнено – сервисный запрос закрыт с возможными резолюциями:
  - Решено – решение предоставлено Пользователю
  - Не воспроизводится – с поясняющим ответом Пользователю
  - Ошибка Пользователя – не является дефектом Системы
  - Инфраструктура – проблема не связана с Системой или с ошибкой Пользователя
  - Жалоба – Обращение с претензией на качество обслуживания

#### 4.5. Закрытие сервисных запросов в технической поддержке

Оценка уровня качества технической поддержки производится путем измерения времени от момента регистрации сервисного запроса до момента закрытия сервисного запроса, с учетом приоритета сервисного запроса, без учета времени уточнения у Пользователя дополнительных сведений и времени реакции на предоставленные уточнения от Пользователя. Уведомление о закрытии сервисного запроса Пользователя осуществляется по электронной почте, указанной в сервисном запросе. Также закрытие сервисного запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на сервисный запрос пропала.

## 5. Информация о Компании

ООО «Электрифлай»

Юр. адрес: 420500, Республика Татарстан, Верхнеуслонский район, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 5, помещ. 111, раб. место 13/2

ОГРН: 1161690156385

ИНН: 1615013045

Email: [info@electrifly.ru](mailto:info@electrifly.ru)