

**evtime**

Создание зарядной инфраструктуры для электротранспорта:  
проектирование, монтаж, обучение, ПО

+7 (812) 640-40-60

www.ev-time.com

info@ev-time.com

190005, г. СПб, 3-я Красноармейская ул,  
дом № 12, литера А, помещение 1Н

ИНН: 7839070643

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержку жизненного цикла ПО  
«Программа управления зарядной  
станцией электромобилей»**

## **1. Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Программа управления зарядной станцией электромобилей» (далее - 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 «Иви-Тайм», являющейся производителем и правообладателем ПО.

## 2. Термины и определения

Термины	Определения
Компания	ООО «Иви-Тайм»
ПО	Программное обеспечение
Специалист	Сотрудник Компании, ответственный за техническую поддержку ПО
ЭЗС	Электростанция зарядная электромобилей
Система	ПО, установленное в контроллер управления станцией
Пользователь	Пользователь электростанции зарядной
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 поставляется заказчику в установленном на контроллер управления зарядной станцией виде.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск стабильных версий производится периодически. С выпуском новой версии ПО, 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.
- Обновленное Руководство оператора

### **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:

*Аварийный* – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых Станция (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей.

*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.

*Средний* – сервисные запросы по проблемам функционирования Системы в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью получения информации из подсистемы (отчеты, мониторинг транспортных средств и т.п.).

*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@ev-time.com](mailto:info@ev-time.com)
- Номер службы поддержки: 8-800-500-80-56

В процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, задействуется два Специалиста:

Ведущий инженер-программист – 1 сотр.

Сервисный инженер – 1 сотр.

#### **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 00:00 до 5:00 по местному времени.

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 «Иви-Тайм»

190005, Санкт-Петербург г, 3-я Красноармейская ул, дом № 12, литера А, помещение 1Н

Почтовый адрес: 196135, Санкт-Петербург, Московский пр., д. 202, корп. 5 оф.140-141

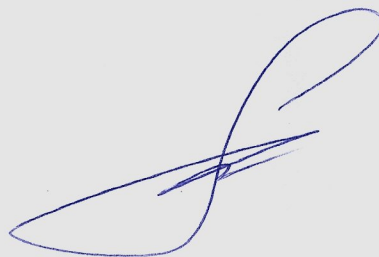
ОГРН 1167847342156

ИНН 7839070643

Email: [info@ev-time.com](mailto:info@ev-time.com)

**Генеральный директор**

**ООО «Иви-Тайм»**



**И.А.Гордеева**