

**Система управления процессами склада  
LABMA WPM**

*Описание процессов поддержания жизненного цикла  
программного продукта*

Версия продукта: 4.0

Санкт-Петербург, 2023 год

## Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. ВЫПУСК ОБНОВЛЕНИЙ.....	3
3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	3
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ .....	8

## **1. Общие положения**

1.1. «Системы управления процессами склада LABMA WPM» – это программный продукт, предназначенный для управления и контроля комплексных прикладных логистических процессов на территории роботизированного склада.

1.2. Разработчик и правообладатель Программного продукта – ЗАО «ЛМА» (далее – Правообладатель).

1.3. Настоящий документ описывает процессы поддержания жизненного цикла Программного продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, а также содержит сведения о персонале, выполняющем такие процессы.

1.4. Поддержание жизненного цикла Программного продукта реализуется двумя видами процессов: (1) выпуск обновлений и (2) техническая поддержка. Они описаны в разделах 2 и 3 соответственно.

1.5. Сведения о персонале Правообладателя, выполняющего процессы поддержания жизненного цикла Программного продукта, приведены в разделе 4.

## **2. Выпуск обновлений**

2.1. Правообладатель регулярно разрабатывает и выпускает обновления Программного продукта. Обновления могут содержать новые версии (релизы) Программного продукта и/или пакеты модификации – «патчи» к Программному продукту.

2.2. В состав обновлений входят оптимизирующие изменения (повышение скорости работы, улучшение интерфейса с пользователем, расширение диагностики и т. п.), изменения, обеспечивающие поддержку изменений законодательства и иных нормативных документов, а также функциональные усовершенствования и дополнения.

2.3. Состав и содержание обновлений устанавливаются Правообладателем. Обновления в плановом режиме выпускаются ежеквартально. При необходимости может устанавливаться иной график выпуска обновлений.

2.4. Выпущенные обновления передаются заказчикам (лицензиатам), для которых оказывается услуга регулярного обновления Программного продукта.

2.5. Каждое обновление передается заказчику в виде электронного архива, который содержит собственно дистрибутив обновления, список и описание произведенных изменений, а также указания по установке и настройке обновления. Обновление публикуется на ftp-сервере Правообладателя. После публикации обновления на ftp-сервере заказчиком направляется уведомление с ссылкой на размещенный комплект.

2.6. Заказчики самостоятельно скачивают и устанавливают полученное обновление по прилагаемой инструкции и вводят изменения в эксплуатацию. Правообладатель оказывает консультационные услуги при установке обновления.

2.7. Правообладатель гарантирует работоспособность Программного продукта после обновления только в случае, если у заказчика установлено предыдущее обновление Программного продукта.

## **3. Техническая поддержка**

3.1. Техническая поддержка в режиме «горячей линии» выполняется для заказчиков (лицензиатов), с которыми заключены договора на оказание соответствующей услуги. Техническая поддержка выполняется по рабочим дням в промежутке времени с 9-00 до 18-00 (далее – Рабочее время). *Примечание.* Под рабочими днями понимаются дни недели, которые не являются выходными, нерабочими либо праздничными в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Техническая поддержка оказывается путем приема и обработки обращений заказчика по возникающим в ходе эксплуатации Программного продукта вопросам (далее – Обращение). Техническая поддержка оказывается удаленно (по каналам связи: Internet, телефон). В особых случаях специалисты Правообладателя могут быть направлены на площадку заказчика (если это предусмотрено условиями договора).

3.3. При подаче Обращения посредством глобальной сети Internet представитель заказчика в Рабочее время регистрирует его в автоматизированной системе технической поддержки Правообладателя «LMA-ISIDA On-Line Technical Support System» (далее – TSS) на сайте [www.labma.ru](http://www.labma.ru) (раздел «Поддержка»);

*Примечание:* Авторизованный доступ к TSS обеспечивается для представителей заказчика по Интернет-адресу TSS. Учетные записи и пароли для доступа к TSS предоставляются представителям заказчика.

3.4. В Обращении представитель заказчика должен сообщить как можно больше информации об инциденте. Минимальный объем информации должен содержать: наименование Программного продукта, в связи с которым произошел инцидент, и предмет обращения. При этом представитель заказчика несет ответственность за достоверность предоставляемой информации. Обращение регистрируется в TSS, ему автоматически присваивается состояние «Новое».

3.5. При необходимости представитель заказчика может подать Обращение по телефону стационарной связи: +7(812)309-06-84. При этом представитель заказчика должен впоследствии зарегистрировать Обращение в TSS, если существует необходимость проконтролировать результат и качество обслуживания.

3.6. Ответственный инженер службы технической поддержки Правообладателя (далее – Ответственный инженер) в течение оговоренного времени реакции (таблица 1, см. ниже) с момента регистрации заказчиком Обращения в TSS обязан приступить к обслуживанию по Обращению, в том числе с привлечением иных специалистов Правообладателя. Под обслуживанием по Обращению понимается оказание консультаций по вопросам функционирования, эксплуатации, настройки и установки Программного продукта, оказание практической помощи в решении возникшей проблемы (восстановление работоспособности Программного продукта, в том числе путем предложения обходных путей и временных решений), выработка рекомендаций и практическая помощь по устранению эксплуатационных инцидентов.

3.7. Время реакции начинается исчисляться с момента регистрации Обращения в TSS. Считается, что Правообладатель приступил к обслуживанию, когда оно переведено в состояние «Назначено».

*Примечание:* Каждая смена состояния Обращения в TSS сопровождается отправкой почтового уведомления инициатору обращения по электронной почте.

3.8. Ответственный инженер имеет право запросить у представителя заказчика дополнительную информацию (протоколы работы системы, скриншоты сеанса и т.п.). При этом

ответственный инженер вносит в Обращение соответствующий комментарий и переводит Обращение в состояние «Нужен отклик». После того, как представитель заказчика прикрепляет к Обращению запрошенную информацию, он возвращает Обращение в состояние «Назначено». Время обработки Обращения приостанавливается на время сбора дополнительной информации. Если представитель заказчика в течение 20 рабочих дней не предоставил дополнительную информацию, Обращение считается неактуальным и переводится в состояние «Закрыто», при этом услуги Правообладателя по обслуживанию Обращения считаются своевременно оказанными.

3.9. Обслуживание по Обращению выполняется в следующем порядке:

3.9.1. Если Обращение связано с эксплуатационной проблемой, Ответственный инженер определяет, вызвана ли данная проблема программной ошибкой в Программном продукте.

***Примечание.** Под программной ошибкой понимается дефект в исполняемых кодах Программного продукта, делающих невозможными ее запуск и/или функционирование в соответствии с сопроводительной документацией.*

3.9.1.1. Если программная ошибка в Программном продукте подтвердилась, то Ответственный инженер в сроки, указанные в таблице 1, обеспечивает восстановление возможности дальнейшей эксплуатации Программного продукта (в том числе путем применения обходных путей и временных решений). Максимальный срок окончательного устранения программной ошибки и получения заказчиком пакета модификации («патча») – 20 рабочих дней с момента регистрации Обращения. Обслуживание по Обращению считается завершенным после предоставления заказчику пакета модификации («патча»), устраняющего ошибку, Обращение переводится в состояние «Отработано».

3.9.1.2. Если Обращение не связано с программной ошибкой в Программном продукте (например, проблема вызвана сбоем в работе базового программного обеспечения, аппаратного комплекса, перебоями в сети передачи данных, некорректными действиями администраторов или пользователей и т.п.), Ответственный инженер в сроки, указанные в таблице 1, обеспечивает восстановление возможности дальнейшей эксплуатации, формирует рекомендации по устранению эксплуатационного инцидента, оказывает практическую помощь в решении возникшей проблемы (восстановление работоспособности Программного продукта, в том числе путем предложения обходных путей и временных решений). Обслуживание по Обращению считается завершенным после выработки решения для устранения эксплуатационного инцидента. Обращение переводится в состояние «Отработано».

3.9.2. Если Обращение связано с консультацией по работе Программного продукта (настройка параметров работы, вопросы по использованию функций Программного продукта, запуск новых процессов и т.д.), обслуживание по Обращению считается завершенным после выдачи консультаций. Обращение переводится в состояние «Отработано».

3.9.3. Если Обращение связано с запросом на разработку новой функциональности, оно рассматривается, анализируется, сопоставляется с планами Правообладателя по развитию Компьютерных программ. В зависимости от характера функциональности дается консультация относительно способа ее приобретения: если данная функциональность запланирована Правообладателем к производству, дается рекомендация по приобретению соответствующего обновления Программного продукта, в иных случаях дается предварительная оценка трудоемкости по модификации Программного продукта для реализации нововведения (заказная разработка), и для этих целей должен быть заключен отдельный договор.

3.9.3.1. После выдачи консультации относительно способа приобретения запрошенной функциональности, Обращение переводится в состояние «Рассмотрено».

3.9.3.2. По мере исполнения Обращений по нововведениям либо в случае отказа от их исполнения, Ответственный инженер переводит Обращения в состояние «Отработано». По мере ввода новых функций и свойств в эксплуатацию, представитель заказчика переводит Обращения в состояние «Подтверждено» либо возвращает в состояние «Назначено», если Обращение требует повторного рассмотрения.

3.9.3.3. По обращениям, связанным с разработкой новой функциональности, не действуют сроки, указанные в таблице 1 настоящего Регламента, а также срок подтверждения отработанных Обращений, указанный в пункте 3.13.

3.10. Максимальное время реакции и обслуживания по Обращениям, в зависимости от их приоритета, приведено в таблице 1. Время указано в рабочих часах (рабочих днях) с момента регистрации Обращения в TSS и действительно при возможности воспроизведения инцидента. Если воспроизвести инцидент невозможно либо он воспроизводится нестабильно, то представители Правообладателя и заказчика устанавливают особый срок для обслуживания по таким Обращениям\*. Время, которое потребовалось представителю заказчика для сбора дополнительной информации, не учитывается.

Таблица 1

Приоритет	Время реакции	Время обслуживания	Характеристика
Критический	2 час	16 часов	Обращения, связанные с невозможностью эксплуатации Компьютерной программы, приводящие к остановке технологических процессов.
Высокий	8 часов	72 часов	Обращения, связанные с невозможностью выполнения отдельных операций в Компьютерной программе, но допускающие исполнение технологических процессов.
Прочие	1 день	По договоренности*, но не более 60 (шестидесяти) рабочих дней	Обращения, связанные со снижением скорости функционирования, затруднением выполнения операций в Компьютерной программе, с иными вопросами функционирования системы, не относящиеся к обращениям критического или высокого приоритета.

\* **Примечание:** договоренность по времени обслуживания прочих Обращений фиксируется в TSS представителем Правообладателя.

Приоритет конкретного обращения определяется заказчиком и фиксируется в созданном обращении. Допускается изменение приоритета заказчиком с учётом последующего исследования эксплуатационной проблемы. В случае изменения приоритета обращения исчисление времени на его рассмотрение осуществляется с момента установления нового приоритета.

3.11. После завершения обслуживания по Обращению ответственный инженер переводит его в состояние «Отработано».

3.12. Представитель заказчика обязан рассмотреть отработанные Обращения не позднее 10 рабочих дней с момента их отработки при возможности проверки результата обслуживания по ним. Если представитель заказчика согласен с результатом обслуживания по Обращению, он переводит Обращение в состояние «Подтверждено». Если у него есть замечания по обслуживанию, он должен внести в Обращение соответствующий комментарий и снова перевести Обращение в состояние «Назначено». Если заказчик снова переводит Обращение в состояние «Назначено», то работа по Обращению возобновляется и срок продолжает отсчитываться с момента регистрации Обращения за вычетом времени, затраченного

на предоставление дополнительной информации заказчиком (состояние «Нужен отклик») и времени, затраченного на проверку результатов обслуживания по Обращению (состояние «Отработано»). Время обработки Обращения приостанавливается на время проверки результата обслуживания. Если представитель заказчика в указанный срок не рассмотрел отработанное Обращение, оно автоматически признается подтвержденным, при этом услуги Правообладателя по обслуживанию Обращения считаются своевременно оказанными.

3.13. Руководитель службы технической поддержки Правообладателя анализирует подтвержденные Обращения, контролирует результат отработки и переводит их в состояние «Закрыто».

3.14. Перечень возможных состояний Обращений и порядок их установки представлены в таблице 2.

Таблица 2

Состояние	Порядок установки	Что обозначает
Новое	Устанавливается автоматически при регистрации нового Обращения	Обращение зарегистрировано. Начат отсчет времени реакции.
Назначено	Устанавливается представителями Правообладателя при назначении ответственного инженера, который будет выполнять работы по обслуживанию Обращения.	Правообладатель отреагировал на Обращение. Выполняются работы по обслуживанию Обращения. Начат отсчет времени обслуживания.
	Устанавливается представителями заказчика при необходимости возобновления работ по обслуживанию Обращения после сбора дополнительной информации либо при наличии замечаний по обслуживанию по Обращению	Требуется возобновление работ по обслуживанию Обращения.
Отработано	Устанавливается представителями Правообладателя после завершения обслуживания по Обращению	Обслуживание по Обращению завершено. Требуется подтверждение заказчика.
Нужен отклик	Устанавливается представителями Правообладателя при запросе дополнительной информации по Обращению	Обслуживание по Обращению приостановлено в связи с необходимостью получения дополнительной информации
Подтверждено	Устанавливается представителями заказчика, когда работы по обслуживанию Обращения приняты, результат удовлетворительный	Результат обслуживания подтвержден заказчиком
Рассмотрено	Устанавливается представителями Правообладателя для Обращений в случае установления особого срока для обслуживания при невозможности воспроизведения инцидента	Обслуживание по Обращению отсрочено, срок согласован с заказчиком.
	Устанавливается представителями Правообладателя для Обращений, связанным с разработкой новой функциональности	Выдана консультация относительно способа приобретения запрошенной функциональности.
Закрыто	Устанавливается представителями Правообладателя после завершения всего цикла работ обслуживания по Обращению	Обращение переведено в архив

3.15. Если Правообладатель не отреагировал в установленный в Таблице 1 срок, с момента окончания времени реакции на обращение начинается исчисляться время для обслуживания по данному обращению с учётом установленного для него приоритета.

3.16. В случае возникновения у заказчика трудностей при взаимодействии с Правообладателем по указанным в пунктах 4 и 6 настоящего Регламента каналам взаимодействия, заказчик может

обратиться к Правообладателю по следующему каналу взаимодействия: Электронная почта: support@labma.ru.

3.17. Правообладатель информирует заказчика об изменениях, указанных выше каналов взаимодействия не менее чем за 24 рабочих часа до их фактического изменения.

#### 4. Информация о персонале

Сведения о персонале Правообладателя, выполняющего процессы поддержания жизненного цикла Программного продукта, приведены в таблице 3.

Таблица 3

№	Функция	Должностная позиция сотрудника
<i>1. Выпуск обновлений</i>		
1.1	Планирование состава и содержания обновлений.	Старший бизнес-аналитик.
1.2	Разработка проектных решений.	Старший системный аналитик.
1.3	Разработка программной архитектуры запланированных изменений.	Технический лидер группы Java-разработчиков.
1.4	Программная реализация запланированных изменений.	Старший Java-разработчик, Java-разработчик.
1.5	Тестирование, документирование и выпуск обновлений.	Старший специалист по обеспечению качества, специалист по обеспечению.
<i>2. Техническая поддержка</i>		
2.1	Контроль процессов технической поддержки (роль руководителя службы технической поддержки).	Главный системный инженер.
2.2	Прием и обработка обращений (роль ответственного инженера службы технической поддержки).	Старший системный инженер, системный инженер.
2.3	Обработка обращений (в части базового ПО и системной интеграции).	Системный администратор, инженер по системной интеграции