



**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ
ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ
«ЭКСПЛУАТАЦИЯ» И «СОПРОВОЖДЕНИЕ»**



Минск, 2016

Рекомендации ответственным исполнителям Заказчика

Резидент Парка высоких технологий

ОДО «Экономика-софт», Беларусь,

220141, г. Минск, ул. Академика Купревича, 14, офис17-8

+ 375 (17) 388-19-19

e-mail: info@e-s.by

www.e-s.by

Рекомендации ответственным исполнителям Заказчика

Наименование пособия: «Инструкция по выполнению работ»

Дата выпуска: 14 января 2016 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
1.1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	6
1.2. ОТВЕТСТВЕННЫЕ ИСПОЛНИТЕЛИ ЗАКАЗЧИКА.....	7
1.3. РЕГИСТРАЦИЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ ЗАКАЗЧИКА.....	7
1.4. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	8
2. РАБОТЫ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ КП.....	10
2.1. ЕЖЕМЕСЯЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И КОМПЛЕКСЫ РАБОТ.....	11
2.2. ПЛАНОВЫЕ РАБОТЫ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ КП.....	13
2.3. Внеплановые работы по эксплуатации КП (работы в срочном (безотлагательном) порядке).....	14
3.ИЗМЕНЕНИЕ (МОДИФИКАЦИЯ) КОМПЬЮТЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПО ЗАДАНИЮ ЗАКАЗЧИКА.....	16
3.1. Оформление задания Заказчиком.....	16
3.2. Передача задания Исполнителю. Регистрация задания Исполнителем.....	17
3.3. Оценка Исполнителем условий выполнения задания.....	18
3.4. Согласование Заказчиком выполнения задания.....	18
3.5. Разработка документа «Предложение о модификации» Исполнителем.....	18
3.6. УТВЕРЖДЕНИЕ ЗАДАНИЯ ЗАКАЗЧИКОМ.....	20
3.7. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.....	20
3.8. СДАЧА-ПРИЕМКА РАБОТ ПО ЗАДАНИЮ.....	21
4. СООБЩЕНИЕ О ПРОБЛЕМЕ.....	24
4.1. Оформление сообщения о проблеме.....	24
4.2. Передача сообщения Исполнителю. Регистрация сообщения о проблеме Исполнителем.....	24
4.3. АНАЛИЗ СООБЩЕНИЯ О ПРОБЛЕМЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.....	25
4.4. Действия Исполнителя при устранении проблем (несоответствий).....	26
5. КОНТАКТНЫЕ ЛИЦА СО СТОРОНЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ОТВЕЧАЮЩИЕ ЗА ОРГАНИЗАЦИЮ РАБОТ ПО ДОГОВОРУ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:.....	29

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие рекомендации обеспечивают выполнение работ по эксплуатации и сопровождению компьютерных программ собственной (не собственной) разработки ОДО «Экономика-софт» после ввода в действие, находящихся в процессе опытной эксплуатации (эксплуатационных испытаний) и постоянной (промышленной) эксплуатации.

Исполнение рекомендаций обеспечивает:

- исполнение действующих договоров;
- автоматизацию учета заданий Заказчика;
- автоматизацию учета сообщений о проблемах (несоответствиях), выявленных в процессе эксплуатации;
- своевременное и достоверное информирование Заказчика о состоянии и результатах работ.

Настоящие Рекомендации используют терминологию СТБ ИСО/МЭК 12207-2003, СТБ ИСО/МЭК 14764-2003, Лицензионных договоров на использование компьютерных программ (КП) собственной разработки ОДО «Экономика-софт», а также Договоров на программное обеспечение КП собственной (не собственной) разработки.

Настоящие Рекомендации разработаны в соответствии с СТБ ИСО/МЭК 12207-2003, СТБ ИСО/МЭК 14764-2003 и условиями перечисленных Договоров.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Термины и определения

Адаптивное сопровождение: изменение (модификация) программного продукта после поставки, обеспечивающее его работоспособность в измененных или изменяющихся условиях (среде).

Исполнитель: для настоящей инструкции - лицо или организация, выполняющее работы по эксплуатации и (или) сопровождению.

Корректирующее сопровождение: изменение (модификация) программного продукта после поставки для корректировки обнаруженных проблем (несоответствий, ошибок).

Отчет о проблеме (ОП) (problem report (PR)): Термин, используемый для определения и описания проблем, обнаруженных в программном продукте. Также может использоваться понятие «Сообщение о проблеме».

Полное сопровождение: изменение (модификация) программного продукта после поставки для повышения его рабочих характеристик или улучшения сопровождаемости.

Пользователь (user): лицо или организация, которое использует действующее программное обеспечение для выполнения конкретной функции. Также может использоваться понятие заказчик.

Профилактическое сопровождение: изменение (модификация) программного продукта после поставки в целях обнаружения и корректировки имеющихся в нем скрытых ошибок для предотвращения явного проявления этих ошибок при эксплуатации данного продукта.

Процесс документирования: процесс формализованного описания информации, созданной в процессе или работе жизненного цикла. Данный процесс состоит из набора работ, при помощи которых планируют, проектируют, разрабатывают, выпускают, редактируют, распространяют и сопровождают те документы, в которых нуждаются все заинтересованные лица, такие как администраторы, инженеры и пользователи системы или программного продукта.

Процесс сопровождения: контролируемое изменение (модификация) программного продукта и соответствующей документации, вызванное возникшими проблемами или потребностями в модернизации, при сохранении его целостности (работоспособности и функциональности). Т.е. работы по сопровождению – это работы, связанные с изменением кода, либо соответствующим изменением документации.

Процесс эксплуатации: работы по эксплуатационным испытаниям, эксплуатации системы в установленной для нее эксплуатационной среде в соответствии с документацией пользователя, а также поддержка пользователя (помощь и консультации пользователям). Т.е.

работы по эксплуатации – это работы, не связанные с изменением кода либо соответствующим изменением документации.

Предложение о модификации (ПМ) (Предложение об изменении) (modification request (MR): Общий термин, используемый для определения предполагаемых изменений в сопровождаемом программном продукте. *Может быть классифицировано как коррекция или модернизация и определено как корректирующий, профилактический, адаптивный или полный тип сопровождения.*

1.2. Ответственные исполнители Заказчика

В соответствии с действующими договорами Заказчик, в лице ответственного исполнителя, выполняет следующие функции:

1.2.1. организует работу сотрудников предприятия Заказчика по выполнению Договоров; определяет контактную информацию о сотрудниках Заказчика;

1.2.2. определяет задания Исполнителю, организует согласование условий выполнения и утверждение предложений о модификации;

1.2.3. организует проверку и приемку при сопровождении (проверку соответствия результатов работ Исполнителя требованиям предложения о модификации, работоспособность), в необходимых случаях оформляет и передает Исполнителю в письменном виде претензии (отчеты (сообщения) о проблеме); принимает решение о приемке результатов работ в эксплуатацию;

1.2.4. согласовывает фактический объем и стоимость выполненных работ (в случае отклонений от плановых значений);

1.2.5. уведомляет Исполнителя о выявленных проблемах (отчет (сообщение) о проблеме), обеспечивает воспроизведение проблем Исполнителем (или демонстрирует проблему на копии базы);

1.2.6. организует оформление документов, контролирует документооборот и взаиморасчеты.

1.3. Регистрация ответственных исполнителей Заказчика

1.3.1. Заказчик назначает ответственного исполнителя и уведомляет Исполнителя о назначении письменно (заполнением соответствующего пункта Договора, копией Приказа или Доверенностью) с указанием контактной информации и предоставленных полномочий.

Контактная информация ответственного исполнителя Заказчика:

Полное наименование предприятия - Заказчика	
Реквизиты Договора	

Реквизиты Дополнительного соглашения на ежемесячное обслуживание (если заключено)	
Ответственный исполнитель Заказчика (должность, ФИО)	
Телефон, факс ответственного исполнителя Заказчика	
Адрес электронной почты ответственного исполнителя Заказчика	
Логин для авторизации на сайте www.e-s.by	

1.3.2. Заказчик письменно уведомляет Исполнителя об изменении ответственного исполнителя Заказчика, контактной информации или изменении полномочий.

1.3.3. Ответственный исполнитель Заказчика:

1.3.3.1. регистрируется на сайте www.e-s.by с использованием своего логина; уведомляет ответственного сотрудника Исполнителя о регистрации (по телефону; электронной почтой на адрес ответственного сотрудника Исполнителя (указан в Договоре);

1.3.3.2. контролирует получение доступа к разделу «Личный кабинет» на сайте www.e-s.by, содержащему служебную информацию, в частности «Рекомендации исполнителям работ»;

1.3.3.3. сообщает Исполнителю необходимую контактную информацию о сотрудниках Заказчика:

1.3.4. Исполнитель:

1.3.4.1. Ответственный сотрудник Исполнителя проверяет действие договора, соответствие контактной информации, обеспечивает ответственному исполнителю Заказчика доступ в разделы сайта www.e-s.by, содержащие служебную информацию и уведомляет электронной почтой о предоставленном доступе;

1.3.4.2. регистрирует контактную информацию в учетной системе Исполнителя;

1.3.4.3. организывает изменение условий доступа на сайте и зарегистрированные данные в учетной системе на основании письменных уведомлений Заказчика об изменении ответственного исполнителя Заказчика, контактной информации или изменении полномочий;

1.3.4.4. контролирует актуальность подписки на МИТС, уведомляет Заказчика об истечении действия подписки.

1.4. Подготовка к работе

1.4.1. Ответственный исполнитель Заказчика контролирует получение доступа в разделы сайта www.e-s.by, содержащие служебную информацию.

1.4.2. При получении доступа:

1.4.2.1. изучает «Рекомендации исполнителям работ» (<http://e->

s.by/clients/Recommendations/) и руководствуется «Рекомендациями...» при исполнении Договора;

1.4.2.2. изучает варианты типового дополнительного соглашения на ежемесячное обслуживание или выполнение комплексов работ.

ВАЖНО! Исполнитель выполняет работы (оказывает услуги) по Договору в порядке общей очередности исполнения обязательств.

Дополнительное соглашение на ежемесячное обслуживание создают обязательства Исполнителя по выполнению работ в периоде (месяце) обслуживания.

Заказчик, заключивший соглашение на ежемесячное обслуживание обеспечивает для себя первоочередное выполнение работ Исполнителем в объеме, предусмотренном соглашением.

Исполнитель «планирует» предусмотренное соглашениями количество часов работ в периоде (месяце) обслуживания и гарантирует их выполнение.

1.4.3. Заказчик, в случае необходимости ежемесячных работ Исполнителя принимает решение о целесообразности ежемесячного обслуживания и определяет содержание и объем работ (требуемое количество часов работ) в периоде (месяце) обслуживания.

1.4.4. Ответственный исполнитель Заказчика уведомляет Исполнителя о необходимости заключить соглашение на ежемесячное обслуживание с указанием содержания и требуемого объема работ.

1.4.5. Исполнитель предоставляет для заключения соответствующие дополнительные соглашения на ежемесячное обслуживание, а также счета-протоколы для оплаты.

1.4.6. Ответственный исполнитель Заказчика обеспечивает оформление (подписью и печатью) типовых дополнительных соглашений, своевременную оплату, а также передачу оригиналов оформленных счетов-протоколов Исполнителю.

2. РАБОТЫ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ КП

Работы по эксплуатации КП выполняются на этапе:

- эксплуатационных испытаний (опытной эксплуатации) после ввода в действие КП согласно п.5.4.2. ИСО/МЭК 12207-2003;
- постоянной (промышленной) эксплуатации КП.

К работам по эксплуатации относятся:

- помощь и консультации пользователям, включая анализ данных согласно п.5.4.4. ИСО/МЭК 12207-2003 (обучение, повышение квалификации, информационная поддержка, техническая и технологическая консультация пользователей по вопросам эксплуатации КП);
- все работы, связанные с обеспечением эксплуатации КП. Включая работы, где мы выступаем в качестве "Оператора" (выполняем работу непосредственно вместо сотрудников пользователя). Например: установка, настройка компьютерной программы, резервное копирование информационной базы, установка актуального релиза платформы «1С:Предприятие» (при необходимости), установка нового релиза компьютерной программы (обновление, объединение), тестирование и исправление информационной базы средствами платформы, восстановление нормальной работоспособности после отказов и сбоев; резервное копирование, запуск и анализ выполнения обработки по разделению данных информационной базы, проверка целостности базы данных, уменьшение размеров файлов базы данных, реорганизация индексов, перестроение индексов, обновление статистики таблиц базы данных, очистка истории выполнения планов обслуживания из таблиц базы данных, полное или разностное резервное копирование баз данных, резервное копирование журнала транзакций, анализ динамики роста и планирование роста системы, обработка событий и уведомлений в журнале событий, обнаружение повреждений и т.д. согласно п. 5.4.3. ИСО/МЭК 12207-2003.

Заказчик обращается за работами по эксплуатации к

- ответственному сотруднику Исполнителя;
- к сотруднику, заменяющему ответственного сотрудника Исполнителя при его отсутствии;
- к соисполнителю работ, указанному ответственным сотрудником Исполнителя.

При обращении Заказчик использует

- городской телефон, указанный в Договоре;
- электронную почту (адрес, указанный в Договоре);
- мобильный телефон (резервный канал связи), указанный Исполнителем, в случае невозможности обратиться иными способами.

Работы по эксплуатации выполняются по заданию Заказчика. С целью обеспечить устойчивое непрерывное использование компьютерных программ возможны следующие варианты выполнения работ:

- ✓ ежемесячное обслуживание и комплексы работ;
- ✓ плановые работы по эксплуатации;
- ✓ внеплановые работы по эксплуатации (в срочном (безотлагательном) порядке).

2.1. Ежемесячное обслуживание и комплексы работ

ВАЖНО! Исполнитель рекомендует использование ежемесячного обслуживания или комплексов работ, поскольку это обеспечивает использование актуального релиза КП и, как следствие:

- *снижает затраты времени Исполнителя на анализ информации по обращениям Заказчика;*
 - *снижает риск и значение неблагоприятных последствий использования КП, содержащей не выявленные своевременно ошибки;*
 - *снижает риск и значение неблагоприятных последствий использования КП без учета изменений законодательства.*
-

2.1.1. Заказчик:

2.1.1.1. запрашивает счет на оплату ЕО (комплекса работ);

2.1.1.2. производит предварительную оплату на основании соответствующего счета-протокола, предоставляемого Исполнителем;

2.1.1.3. обращается за работами по эксплуатации удобным способом;

2.1.1.4. организывает приемку выполненных Исполнителем работ на основании акта сдачи-приемки выполненных работ, Листа учета рабочего времени (ЛУРВ) или Отчета о выполненных работах, предоставляемых Исполнителем. В случае претензий по выполненной работе уведомляет Исполнителя об отказе от приемки работы и причинах отказа в срок не позднее пяти рабочих дней со дня получения ЛУРВ или Отчета о выполненных работах или акта сдачи-приемки выполненных работ, способом, обеспечивающим документирование решения Заказчика (предпочтительна электронная почта).

2.1.1.5. в случае выполнения работ в офисе Заказчика, Заказчик, в лице сотрудника, ответственного за выполнение работ, удостоверяет подписью предоставленный Исполнителем ЛУРВ (текстовый документ) с заполненным содержанием и временем выполнения работ.

ВАЖНО! В соответствии с п.2.ст.673 Гражданского кодекса РФ, а также действующими договорами «...Заказчик, принявший результаты работ без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли быть установлены при обычном способе ее приемки (явные недостатки).»

ВАЖНО! В соответствии с п.4.ст.673 Гражданского кодекса РФ, а также действующими договорами «...Заказчик, обнаруживший после приемки результата работы отступления от договора ... или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки) ...обязан известить об этом подрядчика по их обнаружении.»

2.1.1.6. по истечении месяца обслуживания организует приемку выполненных работ за период обслуживания на основании акта приемки-сдачи выполненных работ и Отчета о выполненных работах (по запросу Заказчика), предоставляемых Исполнителем.

ВАЖНО! Фактическая стоимость работ за период обслуживания, согласовываемая счетом-протоколом и актом приемки-сдачи выполненных работ, не включает работы, выполненные Исполнителем по гарантийным обязательствам.

2.1.1.7. не позднее пяти рабочих дней со дня предоставления Исполнителем Отчета о выполненных за период обслуживания работах и (или) акта приемки-сдачи выполненных работ оформляет (подписью и печатью) акт приемки-сдачи выполненных работ и возвращает Исполнителю или извещает Исполнителя о выявлении скрытых недостатков, препятствующих приемке работ, способом, обеспечивающим документирование решения Заказчика (предпочтительна электронная почта).

ВАЖНО! Стороны признают фактическую стоимость выполненных работ согласованной, работы выполненными Исполнителем в полном объеме с надлежащим качеством и принятыми Заказчиком, если в течение пяти рабочих дней со дня получения акта приемки-сдачи выполненных работ Заказчик не оформил акт (подписью и печатью) и не уведомил Исполнителя о претензиях.

2.1.2. Исполнитель:

2.1.2.1. Контролирует

- состояние документооборота (действительность договоров, соглашений, своевременность предоставления и возврата документов);

- предварительную оплату работ (услуг) на основании счета-протокола, предоставляемого Исполнителем;

- остаток «зарезервированного» за Заказчиком времени выполнения работ;

2.1.2.2. выполняет работы и документирует результаты в учетной системе;

2.1.2.3. уведомляет ответственного исполнителя Заказчика

- о выполнении работы и фактических затратах времени электронной почтой путем предоставления ЛУРВ (Отчета о выполненных работах) по решению Исполнителя или запросу Заказчика по каждому обращению Заказчика; выборочно; за истекший день; иной период времени;

- об использовании «зарезервированного» за Заказчиком количества часов работ и продолжении работ в рамках Договора на программное обеспечение (за дополнительную оплату);

2.1.2.4. оказывает поддержку Заказчику при приемке работ (услуг), устраняет замечания Заказчика, обеспечивает приемку работ Заказчиком;

2.1.2.5. предоставляет Заказчику Отчет о выполненных за период обслуживания работах и (или) акт приемки-сдачи выполненных работ (оказанных услуг).

2.2. Плановые работы по эксплуатации КП

Плановые работы по эксплуатации КП выполняется в случаях, когда Заказчик планирует работы по эксплуатации и не использует ежемесячное обслуживание или комплексы работ.

2.2.1. Заказчик:

2.2.1.1. определяет планируемый объем работ по эксплуатации в период 30 (тридцать) календарных дней (минимальный объем работ - один час) и уведомляет Исполнителя;

2.2.1.2. оплачивает счет-протокол с согласованным Сторонами количеством часов работ;

2.2.1.3. в процессе работы руководствуется п.п.2.1.1.1. – 2.1.1.6. настоящих Рекомендаций.

2.2.2. Исполнитель при выполнении работ руководствуется п.2.1.2. настоящих Рекомендаций.

ВАЖНО! Исполнитель выполняет работы в возможно короткий с момента обращений Заказчика срок в объеме предварительной оплаты в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня предварительной оплаты услуги Заказчиком.

Заказчик не позднее пяти рабочих дней со дня предоставления Исполнителем Отчета о выполненных за период обслуживания работах и (или) акта приемки-сдачи выполненных работ (оказанных услуг) оформляет (подписью и печатью) акт приемки-сдачи выполненных работ и возвращает Исполнителю или извещает Исполнителя о выявлении скрытых недостатков, препятствующих приемке работ (услуг), способом, обеспечивающим документирование решения Заказчика (предпочтительна электронная почта).

ВАЖНО! *Не использованные Заказчиком часы работ на следующий период не переносятся (Исполнитель планирует оказание работ в полном объеме и «резервирует» ресурсы (упущенная выгода)).*

ВАЖНО! *Рекомендуем оплачивать работы по эксплуатации в минимально необходимом на тридцать календарных дней объеме и, в случае необходимости, оплачивать работы на новый период.*

2.3. Внеплановые работы по эксплуатации КП (работы в срочном (безотлагательном) порядке)

Внеплановые работы по эксплуатации КП в срочном (безотлагательном) порядке выполняются в случаях, когда Заказчик не планировал работы по эксплуатации и не использует ежемесячное обслуживание или комплексы работ.

2.3.1. При выполнении работ в срочном (безотлагательном) порядке используется тариф «Поддержка пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, с использованием интернет)».

Тариф предусматривает:

- выполнение работ Исполнителем в срочном порядке (безотлагательно);
- выполнение работ в сложных условиях (при использовании Заказчиком неактуального релиза информационной системы), при существовании технической возможности;
- расчет фактической стоимости выполненных работ с учетом затрат на подготовку рекомендаций Заказчику и предварительный анализ информационной базы на основании Отчета о выполненных работах, предоставляемого Исполнителем;
- оплату Заказчиком фактически выполненных работ на основании счета-протокола, Отчета о выполненных работах и (или) акта приемки-сдачи выполненных работ, предоставляемых Исполнителем;
- оформление выполненных работ за каждый месяц, в котором оказывалась услуга.

2.3.2. Заказчик:

2.3.2.1. определяет планируемый объем работ по эксплуатации в период 30 (тридцать) календарных дней (минимальный объем работ - один час) и уведомляет Исполнителя;

2.3.2.2. оплачивает счет-протокол с согласованным Сторонами количеством часов работ;

2.3.2.3. в процессе работы руководствуется п.п.2.1.1.1. – 2.1.1.6. настоящих Рекомендаций.

2.2.3. Исполнитель при выполнении работ руководствуется п.2.1.2. настоящих Рекомендаций.

ВАЖНО! Действующими договорами предусмотрено право Исполнителя приостанавливать выполнение работ в случае существования просроченной задолженности Заказчика (оплаты, документы).

3. ИЗМЕНЕНИЕ (МОДИФИКАЦИЯ) КОМПЬЮТЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ПО ЗАДАНИЮ ЗАКАЗЧИКА

Компьютерная программа может быть изменена в соответствие с индивидуальными требованиями Заказчика. Изменения могут быть связаны, например, с изменением функциональности (полное сопровождение), разработкой программных средств загрузки данных или обмена данными (адаптивное сопровождение).

Заказчик может сформулировать задание на изменение (модификацию) ответственному сотруднику Исполнителя наиболее удобным способом (в устной или письменной форме).

Исполнитель рекомендует письменную форму в соответствии с п.3.1. настоящих рекомендаций, поскольку такое задание упрощает документирование работ и сокращает трудоемкость выполнения задания (стоимость и сроки работ).

Независимо от того, в какой форме сформулировано задание

- Заказчик обязан предоставить Исполнителю всю необходимую информацию, связанную с выполнением задания, по запросам Исполнителя;
- Исполнитель принимает решение о необходимости разработки документа «Предложение о модификации» на основании задания Заказчика (п.3.5. настоящих Рекомендаций).

ВАЖНО. Действующими договорами предусмотрена ответственность Заказчика за соответствие задания требованиям действующего законодательства, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением Сторон.

Таким образом, по соглашению Сторон, возможна подготовка предложения о модификации Исполнителем с учетом действующего законодательства.

3.1. Оформление задания Заказчиком

3.1.1. Заказчик оформляет задание в произвольной форме в виде текстового документа и передает ответственному Исполнителю со стороны Исполнителя электронной почтой (по факсу).

Задание должно включать описание задачи, алгоритм, пример, образец отчетных форм.

3.1.2. Задание отправляется Исполнителю за подписью ответственного исполнителя Заказчика (при наличии полномочий).

3.1.3. В случае, когда по заданию контактным лицом является не ответственный исполнитель Заказчика, а иной сотрудник, задание должно содержать информацию о контактном лице Заказчика, уполномоченным вести работы по заданию, включая должность, ФИО, телефон и адрес электронной почты.

ВАЖНО. Срочные задания рекомендуется оформлять отдельными документами (не содержащими не срочных пунктов) с пометкой СРОЧНО и указанием желательного срока выполнения.

Ответственный исполнитель Заказчика обязан контролировать регистрацию срочных заданий Исполнителем и решение Исполнителя по срочным заданиям в части сроков выполнения работ.

3.1.4. Исполнитель оставляет за собой право:

- обрабатывать задания, получаемые только от ответственного исполнителя Заказчика или за подписью руководителя предприятия-Заказчика;
- обрабатывать задания только в период действия Договоров (отсутствия просроченной задолженности Заказчика (оплаты, документы). Исполнитель уведомляет ответственного исполнителя Заказчика о необходимости устранения просроченной задолженности);
- включать в фактическую стоимость выполнения работ по заданию затраты времени на поиск контактной информации о сотруднике Заказчика, уполномоченном вести работы по заданию, а также связанные с получением необходимой информации в случае недостаточной информативности задания.

3.2. Передача задания Исполнителю. Регистрация задания Исполнителем

3.2.1. Заказчик передает задание Исполнителю электронной почтой на адрес ответственного сотрудника Исполнителя (указан в Договоре). Резервные способы передачи: по факсу, почтой, курьером.

ВАЖНО. Для регистрации задания, оформленного официальным письмом, рекомендуем направлять отсканированный документ прикрепленным файлом в формате PDF на два адреса: post@e-s.by и ответственного сотрудника Исполнителя (указан в Договоре).

3.2.2. Исполнитель регистрирует задание в учетной системе путем создания события с уникальным номером и датой регистрации.

3.2.3. Исполнитель уведомляет Заказчика о получении и регистрации задания электронной почтой на адрес ответственного исполнителя Заказчика с указанием номера и даты регистрации.

ВАЖНО. Рекомендуем сохранять текст переписки по заданию.

3.2.4. Заказчик контролирует регистрацию задания Исполнителем.

ВАЖНО! Действующими договорами предусмотрено право Исполнителя приостанавливать выполнение работ в случае просроченной задолженности Заказчика (оплаты, документы). Исполнитель уведомляет ответственного исполнителя со стороны Заказчика о необходимости устранения просроченной задолженности.

3.3. Оценка Исполнителем условий выполнения задания

Исполнитель определяет приблизительные стоимость и сроки его выполнения.

ВАЖНО! Стоимость выполнения задания является приблизительной в смысле ст.663 Гражданского кодекса РФ. (В соответствии с п.5. ст.663 «Если возникла необходимость в проведении дополнительных работ и по этой причине существенно превышает цена работы, определенная приблизительно, подрядчик обязан своевременно предупредить об этом заказчика. Заказчик, не согласившийся на превышение указанной в договоре подряда цены работы, вправе отказаться от договора. В этом случае подрядчик может требовать от заказчика уплаты ему цены за выполненную часть работы...»)

ВАЖНО! Приблизительные стоимость и сроки выполнения задания включают разработку «Предложения о модификации» (при необходимости) и работы по созданию плана и процедур тестирования (определяющих объем и порядок выполнения тестирования).

3.4. Согласование Заказчиком выполнения задания

3.4.1. Исполнитель сообщает Заказчику приблизительные стоимость и сроки выполнения задания, а также иные, существенные для принятия решения Заказчиком о выполнении задания условия, способом, обеспечивающим документирование (по телефону и (или) электронной почтой).

3.4.2. Заказчик принимает решение о выполнении задания и уведомляет Исполнителя о принятом решении способом, обеспечивающим документирование решения Заказчика (предпочтительна электронная почта).

3.4.3. Исполнитель предоставляет Заказчику Счет-протокол для утверждения задания Заказчиком, согласования приблизительной стоимости и сроков выполнения и предварительной оплаты работ.

В случае разработки «Предложения о модификации» Исполнитель предоставляет Счет-протокол одновременно с «Предложением о модификации».

3.5. Разработка документа «Предложение о модификации» Исполнителем

3.5.1. Исполнитель принимает решение о разработке документа «Предложение о

модификации» руководствуясь требованиями ст. 679 Гражданского кодекса РБ

(в соответствии со ст.679 ГК РБ «Подрядчик обязан передать заказчику вместе с результатами работы информацию, касающуюся эксплуатации или иного использования предмета договора подряда, если это предусмотрено договором или характер информации таков, что без нее невозможно использование результатов работы для целей, указанных в договоре.»)

Исполнитель разрабатывает документ «Предложение о модификации» в случаях:

- когда объем работ по заданию превышает 4 часа (значительный объем изменений, необходимо документирование содержания и условий выполнения задания);
- когда задание Заказчика допускает неоднозначное понимание и (или) не определяет все необходимые для выполнения задания условия;
- когда существует несколько вариантов технической реализации задания или требуется согласование технического решения с Заказчиком;
- когда гарантийные обязательства Исполнителя на результаты выполнения задания будут отличаться от предусмотренных Договором на программное обеспечение;
- когда требования к условиям эксплуатации компьютерной программы после модификации изменяются,

а также в иных случаях по решению Исполнителя.

3.5.2. Исполнитель использует типовую форму документа «Предложение о модификации», включающую разделы:

Титульный лист (утверждающие и согласующие подписи Сторон, основание для выполнения задания (Договор № (Доп. соглашение), номер и дата регистрации задания в учетной системе);

1. Сопровождение. Анализ.
 - 1.1. Эксплуатационная среда (условия эксплуатации);
 - 1.2. Технические требования;
2. Сопровождение. Проектирование
 - 2.1. Предварительные технические решения;
 - 2.2. Требования к условиям эксплуатации;
3. Приблизительные стоимость и сроки выполнения работ;
4. Гарантийные обязательства (оформляется в случае отличия от предусмотренных Договором на программное обеспечение).

ВАЖНО! Исполнитель разрабатывает план и процедуры тестирования в случае утверждения «Предложения о модификации» Заказчиком. По требованию Заказчика Исполнитель согласовывает с Заказчиком план и процедуры тестирования.

3.5.3. Исполнитель оформляет документ «Предложение о модификации» (подписью и печатью) и передает Заказчику для утверждения электронной почтой в формате PDF и почтой (курьером).

3.6. Утверждение задания Заказчиком

3.6.1. В случае утверждения задания Заказчик оформляет Счет-протокол по заданию (подпись, печать), утверждает документ «Предложение о модификации» (в случае его разработки) и передает отсканированную копию оформленного счета-протокола Исполнителю электронной почтой на адрес ответственного сотрудника Исполнителя (прикрепленным файлом в формате PDF).

Резервный способ передачи: по факсу.

В случае отказа Заказчик уведомляет Исполнителя об отказе от выполнения задания.

3.6.2. Ответственный исполнитель Заказчика передает оригинал оформленного (подписью и печатью) счета-протокола Исполнителю почтой, курьером в течение десяти рабочих дней со дня оформления (п.7.3. Договора на программное обеспечение).

3.6.3. Ответственный исполнитель Заказчика организывает предварительную оплату согласно условиям счета-протокола (п.3.6.2.).

3.7. Выполнение задания Исполнителем

3.7.1. Исполнитель выполняет задание при условии:

- предварительной оплаты работ согласно Счету-протоколу, предоставленному Исполнителем;

- получения от Заказчика копии оформленного подписью и печатью Заказчика Титульного листа и Приблизительных стоимости и сроков выполнения работ (раздел 3 документа «Предложение о модификации») электронной почтой (факсом) (в случае разработки документа «Предложение о модификации» Исполнителем);

- получения от Заказчика оригиналов оформленных документов Счет-протокол и «Предложение о модификации» (в случае разработки документа «Предложение о модификации» Исполнителем) почтой (курьером) в течение десяти рабочих дней со дня оформления;

3.7.2. Исполнитель выполняет работы по заданию в соответствии с «Содержанием работ», предусмотренным Приблизительной стоимостью и сроками выполнения работ (раздел 3 документа «Предложение о модификации»);

3.7.3. При выполнении работ по заданию Исполнитель:

3.7.3.1. стремится обеспечить оптимальную реализацию задания Заказчика и унификацию программ, а также сократить сроки и стоимость выполнения задания за счет использования программных компонентов, модулей и участков программного кода, созданных ранее, в том числе при выполнении иных заданий Заказчика или заданий иных Заказчиков;

3.7.3.2. в необходимых случаях уведомляет Заказчика о необходимости выполнения

дополнительных работ, согласовывает изменение сроков и стоимости выполнения задания;

3.7.3.3. в соответствии с СТБ ИСО/МЭК 12207-2003, СТБ ИСО/МЭК 14764-2003 разрабатывает План и процедуры тестирования, устанавливающие необходимый и достаточный объем испытаний, обеспечивающий достоверность получаемых результатов, достаточную для передачи результатов работ Заказчику. При локальном тестировании, связанном с выполнением задания Заказчика, Исполнитель стремится разработать План и процедуры тестирования, обеспечивающие

- проверку работоспособности компьютерной программы в объеме задания Заказчика;
- проверку работоспособности системы в целом посредством локального тестирования в части объектов, код которых был затронут при выполнении задания Заказчика;
- использование, в случае необходимости и при наличии технической возможности, автоматизированного функционального и (или) нагрузочного тестирования;
- выполнение тестирования в условиях, максимально приближенных к реальным условиям эксплуатации (с использованием копии информационной базы, предоставленной Заказчиком и контрольных примеров (тестов) согласованных с Заказчиком по его требованию; в программной среде и на технических средствах, позволяющих распространить результаты тестирования на условия эксплуатации компьютерной программы Заказчиком);

3.7.3.4. согласовывает с Заказчиком План и процедуры тестирования по требованию последнего;

3.7.3.5. выполняет тестирование в соответствии с Планом и процедурами тестирования, документирует результаты тестирования;

3.7.3.6. выполняет отладку программного обеспечения. Работы по отладке включают:

- собственно отладку (устранение ошибок, дефектов), выявленных на этапе тестирования в соответствии с Планом и процедурами тестирования (п.3.7.3.2.);
- проверку исправления найденных ошибок (дефектов) - new bug-fix;
- проверку, что исправленный ранее и верифицированный дефект не воспроизводится в системе снова - old bug-fix;
- проверку того, что не нарушилась работоспособность работающей ранее функциональности, если ее код мог быть затронут при исправлении некоторых дефектов в другой функциональности - side-effect.

3.7.3.7. стремится обеспечить минимальный объем испытаний при тестировании и отладке, позволяющие установить работоспособность результатов работ по заданию и системы в целом с достоверностью, достаточной для передачи результатов работ Заказчику.

3.8. Сдача-приемка работ по заданию

3.8.1. При сдаче работ ответственный сотрудник Исполнителя:

3.8.1.1. уведомляет Заказчика о выполнении работ по заданию способом, обеспечивающим документирование решения Заказчика (предпочтительна электронная почта, по телефону)

3.8.1.2. направляет инструкции Заказчику по вопросам обновления и эксплуатации компьютерной программы с учетом выполненного задания;

3.8.1.3. обеспечивает поддержку Заказчика при приемке результатов выполнения задания и в процессе эксплуатации; организывает устранение замечаний Заказчика, обеспечивает приемку работ Заказчиком;

3.8.1.4. по запросу Заказчика направляет электронной почтой Листы учета рабочего времени или Отчет о выполненных по заданию работах, содержащие информацию о фактических трудозатратах по выполненному заданию;

3.8.1.6. предоставляет Заказчику акт приемки-сдачи выполненных работ и счет-протокол (в необходимых случаях) для оплаты выполненных работ.

3.8.2. При приемке работ ответственный исполнитель Заказчика:

3.8.2.1. организывает приемку выполненных Исполнителем работ;

ВАЖНО! Приемка Заказчиком результатов выполнения задания обеспечивает снижение рисков и значения неблагоприятных последствий использования компьютерной программы, содержащей не выявленные своевременно ошибки.

ВАЖНО! В соответствии с п.2.ст.673 Гражданского кодекса РФ, а также действующими договорами «...Заказчик, принявший результаты работ без проверки, лишается права ссылаться на недостатки работы, которые могли быть установлены при обычном способе ее приемки (явные недостатки).»

ВАЖНО! В соответствии с п.4.ст.673 Гражданского кодекса РФ, а также действующими договорами «...Заказчик, обнаруживший после приемки результата работы отступления от договора ... или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки) ...обязан известить об этом подрядчика по их обнаружении.»

3.8.2.2. в случае претензий к результатам работ уведомляет ответственного сотрудника Исполнителя в срок не позднее пяти рабочих дней со дня получения акта приемки-сдачи выполненных работ об отказе в приемке работ и причинах отказа способом, обеспечивающим документирование решения Заказчика (предпочтительна электронная почта);

3.8.2.3. в необходимых случаях (п.3.5.3.) согласовывает фактический объем и стоимость выполненных по заданию работ;

3.8.2.4. в срок не позднее пяти рабочих дней со дня получения акта приемки-сдачи выполненных работ от Исполнителя принимает работы (оформляет акт подписью и печатью) и возвращает оригинал акта приемки-сдачи выполненных работ Исполнителю почтой (курьером) в течение десяти рабочих дней со дня оформления (п.7.3. Договора на программное обеспечение);

ВАЖНО! Стороны признают фактическую стоимость выполнения задания согласованной, задание выполненным Исполнителем в полном объеме с надлежащим качеством и принятым Заказчиком, если в течение пяти рабочих дней со дня получения от Исполнителя акта приемки-сдачи выполненных работ Заказчик не оформил подписью и печатью акт приемки-сдачи выполненных работ и не уведомил Исполнителя о претензиях.

4. СООБЩЕНИЕ О ПРОБЛЕМЕ

4.1. Оформление сообщения о проблеме

4.1.1. Ответственный исполнитель Заказчика оформляет сообщение об проблеме в виде текстового документа (электронной почтой) в произвольной форме.

ВАЖНО! Сообщение о проблеме должно включать описание ошибки, позволяющее Исполнителю воспроизвести ошибку. В случае, когда Исполнителю не удастся воспроизвести проблему самостоятельно, Заказчик должен продемонстрировать проблему на копии рабочей информационной базы.

ВАЖНО! в случае, когда по проблеме контактным лицом является не ответственный исполнитель Заказчика, а иной сотрудник, сообщение о проблеме должно содержать информацию о контактном лице Заказчика, отвечающем за проблему, включая должность, ФИО, телефон и адрес электронной почты.

ВАЖНО! Срочные уведомления о проблеме рекомендуется оформлять отдельными документами (не содержащими не срочных пунктов) с пометкой СРОЧНО и указанием желательного срока выполнения.

ВАЖНО! Заказчик обязан контролировать регистрацию сообщений Исполнителем (при неполучении сообщения о регистрации в разумный срок обращаться повторно).

4.1.2. Исполнитель оставляет за собой право:

- обрабатывать сообщения о проблеме, получаемые только от ответственного исполнителя Заказчика или за подписью руководителя предприятия-Заказчика;
- затраты времени на поиск контактного лица Заказчика по неправильно оформленным сообщениям о проблеме включать в фактическую стоимость выполнения работ.

4.2. Передача сообщения Исполнителю. Регистрация сообщения о проблеме Исполнителем

4.2.1. Ответственный исполнитель Заказчика передает сообщение о проблеме электронной почтой на адрес ответственного сотрудника Исполнителя (указан в Договоре). Резервные способы передачи: по факсу, почтой, курьером.

ВАЖНО! Для регистрации официального письма рекомендуем направлять отсканированный документ с подписью (прикрепленным файлом в формате PDF) на два адреса: post@e-s.by и ответственного сотрудника Исполнителя (указан в Договоре).

4.2.2. Исполнитель регистрирует сообщение о проблеме в учетной системе, присваивает уникальный номер и дату регистрации.

4.2.3. Исполнитель уведомляет Заказчика о получении и регистрации сообщения о проблеме электронной почтой на адрес ответственного исполнителя Заказчика (контактного лица Заказчика по ошибке) с указанием номера и даты регистрации.

ВАЖНО! Рекомендуется в последующем сохранять текст переписки по сообщению о проблеме.

4.3. Анализ сообщения о проблеме Исполнителем

4.3.1. Исполнитель проводит анализ сообщения о проблеме с целью классификации ошибок по группам:

- ошибка Исполнителя, действуют гарантийные обязательства;
- ошибка Исполнителя, гарантийные обязательства не предусмотрены;
- ошибка пользователя - сотрудника Заказчика;
- причину ошибки установить невозможно или «не ошибка Исполнителя, не ошибка Заказчика».

4.3.2. Исполнитель проводит анализ сообщения о проблеме с учетом условий действующих договоров и предусмотренных гарантийных обязательств

4.3.3. Гарантийные обязательства Исполнителя (если иное не предусмотрено договором):

4.3.3.1. действуют при выполнении Заказчиком *требований программной документации и рекомендации Исполнителя, ежедневном резервном копировании информационной базы, использовании надлежащей эксплуатационной среды;*

4.3.3.2. состоят в бесплатном устранении проблем (несоответствий), возникших по вине Исполнителя и выявленных на этапе постоянной эксплуатации (после приемки работ Заказчиком) и распространяются

- на результаты работ по сопровождению (*изменению КП по заданию Заказчика*) в течение трех месяцев со дня приемки работ (*явные недостатки в смысле ст.673 ГК РБ (которые могли быть установлены при обычном способе приемки результатов работ)*);
- на проблемы (несоответствия) компьютерной программы в целом, возникшие вследствие выполнения работ по заданию и выявленные после приемки в эксплуатацию результатов работ, в соответствии с п.2.ст.677 ГК РБ (в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи результата работы) (*скрытые недостатки в смысле ст.673 ГК РБ*).

4.3.4. Стороны признают, что срок действия гарантийных обязательств по явным недостаткам (*три месяца*) обеспечивает необходимые условия для проверки качества (обнаружения недостатков, не выявленных при тестировании Исполнителем и приемке работ

Заказчиком) выполненных по заданию Заказчика работ в реальных условиях эксплуатации и не ограничивает срок работоспособности КП.

Стороны признают, что ограниченный срок действия гарантийных обязательств по явным недостаткам (*три месяца*) имеет целью повысить ответственность Заказчика при приемке и использовании результатов выполненных Исполнителем работ, и, как следствие, снизить риск и значение неблагоприятных последствий использования КП, содержащей не выявленные своевременно проблемы (несоответствия).

4.3.5. Гарантийные обязательства не распространяются

- на задания, по которым Заказчик принял результаты работ Исполнителя без проверки (п.3.ст.673 ГК РБ);
- на КП в целом в случае изменения программного обеспечения компьютерной программы, не согласованного Исполнителем;
- на проблемы (несоответствия), в процессе устранения которых Исполнителем Заказчик не обеспечил Исполнителя достоверной информацией и (или) не предоставил возможность удостовериться в выполнении обязательств Заказчика по использованию надлежащей эксплуатационной среды;
- на случаи, когда выполнение гарантийных обязательств невозможно вследствие отсутствия резервной копии информационной базы.

4.3.6. Гарантийные обязательства действуют при условии, что произведена оплата фактической стоимости работ по заданию Заказчика, а также оформленные Заказчиком акты приемки-сдачи выполненных работ и счета-протоколы возвращены Исполнителю.

4.4. Действия Исполнителя при устранении проблем (несоответствий)

4.4.1. с учетом результатов анализа сообщения о проблеме Исполнитель выполняет следующие действия

Результаты анализа сообщения о проблеме	Действия Исполнителя
ошибка Исполнителя, действуют гарантийные обязательства	устраняет проблему и предоставляет Заказчику соответствующие инструкции по локализации проблемы (обновлению, устранению последствий).
ошибка Исполнителя, гарантийные обязательства не предусмотрены	предлагает устранение проблемы на платной основе с аргументацией своего решения. Порядок работы определяется разделом 2 «Работы по эксплуатации» и (или) разделом 3 «Изменение КП по заданию Заказчика» настоящих Рекомендаций. <i>Исполнитель, имеет право устранить проблему и предоставить Заказчику соответствующие инструкции по локализации проблемы (обновлению, устранению последствий) без оплаты выполненных работ Заказчиком</i>
ошибка пользователя - сотрудника Заказчика	выполняет работы по эксплуатации и (или) сопровождению на платной основе (помощь и консультации пользователю, инструкции по локализации (устранению последствий проблемы), создание программной защиты от аналогичных проблем, ...). Порядок работы определяется разделом 2 и

Результаты анализа сообщения о проблеме	Действия Исполнителя
	(или) разделом 3 «Изменение КП по заданию Заказчика» настоящих Рекомендаций.
причину ошибки установить невозможно; «не ошибка Исполнителя, не ошибка Заказчика»	согласовывает устранение проблемы на платной основе с аргументацией своего решения. Порядок работы определяется разделом 2 и (или) разделом 3 «Изменение КП по заданию Заказчика» настоящих Рекомендаций. <i>Исполнитель, имеет право устранить проблему и предоставить Заказчику инструкции по локализации проблемы (устранению последствий проблемы) со скидкой или без оплаты выполненных Исполнителем работ.</i>

4.4.2. Исполнитель уведомляет Заказчика о принятом решении и выполняемых действиях способом, обеспечивающим документирование работ.

ВАЖНО! Действующими договорами предусмотрено право Исполнителя приостанавливать выполнение работ в случае просроченной задолженности Заказчика (оплаты, документы). В случае приостановки работ, Исполнитель уведомляет ответственного исполнителя Заказчика о необходимости устранения просроченной задолженности.

4.4.3. Заказчик выполняет приемку выполненных Исполнителем по устранению проблемы работ на основании уведомления Исполнителя.

ВАЖНО! При приемке результатов работ Заказчик учитывает риск возникновения новых проблем: «... исправление одной ошибки с большой вероятностью (20-50%) влечет появление новой» (Брукс Ф. Мифический человеко-месяц или как создаются программные системы).

ВАЖНО! Приемка Заказчиком результатов работ по устранению проблемы обеспечивает снижение рисков и значения неблагоприятных последствий использования компьютерной программы, содержащей не выявленные своевременно новые проблемы.

4.4.4. Исполнитель ведет учет выполненных по сообщению о проблеме работ

4.4.4.1. учет работ по сообщению о проблеме, выполняемых Исполнителем платно, производится в соответствии с разделом 2 «Работы по эксплуатации» и (или) разделом 3 «Изменение КП по заданию Заказчика» настоящих Рекомендаций;

4.4.4.2. учет работ по сообщению о проблеме, выполняемых Исполнителем за собственный счет, производится в соответствии с внутренними порядком и правилами Исполнителя.