



**BIMAR SYSTEM**

**Описание процессов,  
обеспечивающих  
поддержание жизненного  
цикла ПО  
"BIMAR SYSTEM"**

Версия 0.166.13

ООО "ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ"

Москва

2024 г.

## Сведения о разработчике (правообладателе ПО)

Общество с ограниченной ответственностью "ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ",

ИНН 7703772317,

КПП 770301001,

ОРГН 1127746568025

Юридический адрес: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 8, стр. 1,  
ПОМЕЩ. 415 М

Электронная почта: [info@bimar.pro](mailto:info@bimar.pro)

Сайт: [www.bimar.pro](http://www.bimar.pro)

Телефон: +7 (800) 350-91-95

## Аннотация

Данный документ содержит:

- ❖ описание процессов, обеспечивающих жизненный цикл программного обеспечения "BIMAR SYSTEM" (далее - ПО);
- ❖ адрес электронной почты технической поддержки .

## 1. Общие сведения

BIMAR SYSTEM является комплексным индустриальным решением, включающим в себя плагины для программ проектирования/конструирования, мобильное приложение и WEB-версию. Осуществляется онлайн контроль и управление процессами строительства, производства, складирования, транспортировки, монтажа, мгновенная идентификации и учет элементов, отслеживания этапов строительства и автоматическая передача статусов на 3D модели объекта.

## 2. Перечень принятых сокращений

- ❖ ПО - "BIMAR SYSTEM" - программа для ПК и мобильных устройств. ООО "ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ" является правообладателем ПО. Патент на изобретение №2769083 (дата гос.регистрации 28.03.2022). Договор на права №77BIMAR-22 от 29.03.2022
- ❖ Заказчик - организация, с которой заключено лицензионное соглашение на предоставление ПО (доступа к ПО);
- ❖ Разработчик - ООО «ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ».

## 3. Процессы жизненного цикла ПО

Жизненный цикл ПО описан согласно требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств».

### 3.1 Развитие системы

Триггерами для развития ПО являются:

- ⊠ Запросы Заказчиков
- ⊠ Заявки от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО для решения неисправности ПО;
- ⊠ Заявки от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО для улучшения функциональных и нефункциональных характеристик ПО.
- ⊠ Работа в рамках планового развития Системы:
- ⊠ Выявление и устранение неисправностей / ошибок функционирования ПО;
- ⊠ Добавление нового функционала.

### 3.2 Внедрение

Осуществляется посредством установки у Заказчика мобильного приложения, подключения к web-версии и установки универсального плагина. Доступ к ПО обеспечивается входом по зарегистрированной учетной записи. В процессе внедрения система может интегрироваться с информационными системами, используемыми Заказчиком, и настраивается на действующие у Заказчика бизнес-процессы.

## 3.3 Техническая поддержка

Техническая поддержка состоит из следующих услуг:

- ✧ помощь в установке ПО;
- ✧ помощь в настройке и администрировании;
- ✧ помощь в установке обновлений ПО;
- ✧ помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- ✧ пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- ✧ общие консультации по выбору комплекта клиентского оборудования для обеспечения требуемой производительности работы ПО.

## 3.4 Устранение неисправностей

- ✧ Анализ и устранение ошибок и сбоев в программных модулях ПО;
- ✧ Предоставление и реализация рекомендаций и/или временных решений по исправлению ошибок и сбоев в программных модулях ПО;
- ✧ Проведение внутреннего тестирования версий ПО/ патчей с исправленными ошибками;
- ✧ Предоставление версий ПО/ патчей с исправленными ошибками, их установка уделенным методом подключения, в случае необходимости установки версий ПО / патчей на объекте, предоставляется инструкция по установке;
- ✧ Изменение и настройка параметров ПО в целях устранения сбоев;

- ❖ Предоставление обновленной документации в случае, если при изменениях, выполняемыми в ходе оказания услуг или обновления ПО, данные в текущей документации становятся не актуальными.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- ❖ Массовое обновление компонентов ПО;
- ❖ Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Порядок определения приоритетов обращений и временные параметры выполнения работ и оказания услуг в рамках технической поддержки:

- ❖ Каждой заявке должен быть присвоен приоритет и может быть установлен крайний срок, не позднее которого обращение должно быть закрыто.
- ❖ Степень воздействия предварительно указывается Заказчиком при постановке заявки и в дальнейшем может быть скорректирована Разработчиком.
- ❖ Степень воздействия характеризует меру отклонения от нормального уровня использования ПО, количество и статус пользователей и бизнес-процессов, подвергшихся воздействию.

Порядок определения приоритетов обращений и временные параметры выполнения работ и оказания услуг:

Числовой эквивалент	Степень воздействия	Описание
0	Критическая	<p><b>Полное наименование: «0 – критично, останавливает работу всего ПО»</b></p> <p>Отражает возникновение критической ситуации, влияющей на основной бизнес-процесс.            Произошла полная остановка основного (имеющего критическое значение для выполнения необходимых задач) или основных бизнес-процессов, и работа не может быть продолжена надлежащим образом. Решение требуется безотлагательно, выполнение текущей деятельности невозможно.</p>
1	Высокая	<p><b>Полное наименование: «1 – критично, останавливает бизнес-процесс Заказчика»</b></p> <p>Существенное негативное влияние на основной бизнес-процесс.            Произошла утрата в существенной степени возможности пользоваться одной или несколькими функциями Приложения, или существенное ухудшение работы некоторых функций Приложения, необходимых для основного бизнес-процесса. Решение потребуется в ближайшее время, так как отсутствие оперативного решения приведет к ситуации, когда выполнение текущей деятельности станет невозможным.</p>
2	Средняя	<p><b>Полное наименование: «2 – усложняет работу Заказчика, а обходной способ неудобный»</b></p> <p>Умеренное негативное влияние на бизнес-процесс.            Произошла утрата в умеренной степени возможностей использования функций Приложения или некоторое ухудшение работы служб, необходимых для бизнес-процесса, но работа может быть продолжена с определенными ограничениями.</p>
3	Низкая	<p><b>Полное наименование: «3 – функция Приложения не работает, но на деятельность Заказчика пока не влияет»</b></p> <p>Небольшое негативное влияние на бизнес-процесс.            Бизнес-процесс Заказчика продолжает функционировать с небольшими помехами или вовсе без помех. Не наблюдается ухудшений в работе служб. Однако в случае развития бизнес-процессов, их автоматизация будет затруднена или невозможна из-за данного инцидента.</p>
4	Пониженная	<p><b>Полное наименование: «4 – не критично, есть обходной способ решения»</b></p> <p>Потенциально негативное влияние на бизнес-процессы.            Работа &gt;85% Пользователей не затронута, бизнес заказчика функционирует без помех. Дефект затрагивает функционал, являющийся редко используемым, или используемым малой долей (не более 15%) Пользователей. Предложен временный механизм возобновления работоспособности, использование которого ухудшает эргономику системы крайне незначительно, или не ухудшает вовсе. Решение проблемы потребуется в будущем, до которого воздействие инцидента на выполнение критичных процессов не проявляется, или его можно избежать.</p>

Временные параметры выполнения работ и предоставления услуг в зависимости от приоритета обработки запроса:

Степень воздействия	Период рассмотрения обращения	Время реакции (max)	Время выполнения (max)	Время обновления (max) (восстановление полной функциональности)
0 – Критическая	24x7 (7 дней в неделю, 24 часа в сутки).	1 час	5 раб. часов	2 раб. часа
1 – Высокая	5 дней в неделю с 8:00 до 22:00	5 раб. часов	5 раб. дней	1 раб. день
2 – Средняя	5 дней в неделю с 10:00 до 19:00	1 раб. день	20 раб. дней	3 раб. дня
3 – Низкая	5 дней в неделю с 10:00 до 19:00	1 раб. день	30 раб. дней	5 раб. дней
4 – Пониженная	5 дней в неделю с 10:00 до 19:00	2 раб. дня	30 раб. дней	5 раб. дней

Обращения направляются Заказчиком либо Пользователями Заказчика на электронную почту : [info@bimar.pro](mailto:info@bimar.pro)

Разработчик принимает и регистрирует все обращения, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО.