

**Программное обеспечение «АСТРА
интеллектуальная система мониторинга
оборудования»
(«ASTRA Smart Monitoring System» (SMS))**

ASTRA

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
обновление и устранение неисправностей,
а также о персонале, обеспечивающим
техническую поддержку**

На 4 листах

1. Поддержание жизненного цикла «ASTRA SMS»

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «АСТРА интеллектуальная система мониторинга оборудования» («ASTRA Smart Monitoring System» (SMS)) (далее – ПО) обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом развития и доработки ПО (дорожной картой) и по заявкам Пользователей.

Поддержание жизненного цикла программного комплекса обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функциональности в соответствии с собственным планом развития и/или на основе отзывов пользователей.
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО.
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.).
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

Отдельно стоит отметить, что в рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

1.1. Назначение сопровождения программного обеспечения

Сопровождение ПО позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функциональности.

1.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

Для обеспечения жизненного цикла, в сопровождение ПО включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

1.3. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей ПО осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер:

+7(905)763-80-35

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по любому из следующих адресов:

- support@almasc.ru;
- almaci@almasc.ru.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации комплекса, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым, способом, указанным в разделе 1.2 (посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте/письменного обращения и т.д.).

3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функциональность, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить технического предложение в портал технической поддержки на электронную почту **support@almasc.ru** или **almaci@almasc.ru**. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его

эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в обновлении для ПО.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи ПО — должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию — лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в том числе технической) пользователей ПО и обновлением ПО.

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Альма Сервисез Компани».

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее технической поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

115035, г. Москва, Овчинниковская наб., д.20, строение 2, ком. 40-41, этаж 1.

Контакты технических специалистов, которые будут рады проконсультировать вас по вопросу описания функциональных характеристик программного обеспечения:

- support@almasc.ru;
- almaci@almasc.ru;
- тел. +79165642419.