

Программное обеспечение для подбора глубинно-насосного оборудования для различных способов эксплуатации



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

000
«АЛЬМА Сервисез Компани»
Москва
2023

1. Поддержание жизненного цикла программы «CycleOp-Design».

Поддержание жизненного цикла Программного продукта «CycleOp-Design» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала в соответствии с собственным планом доработок 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;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

1.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения «CycleOp-Design» 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 ее функционала.

1.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла, в сопровождение программного обеспечения «CycleOp-Design» включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО 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 ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

1.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей «CycleOp-Design» осуществляется в формате консультирования пользователей ПО 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 (999) 606-00-38
- Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу:

support@almasc.ru

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «CycleOp-Design».

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

- 1) Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- 2) Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 1.3 (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 функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в портал технической поддержки на электронную почту support@almasc.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами)/мобильным устройством (с операционной системой Android/iOS) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО: - лицо, имеющее доступ к администрированию.

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

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

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 поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

115035, г. Москва, Овчинниковская наб., д. 20, строение 2, ком. 41-44, этаж 1.

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

- support@almasc.ru
- vpetrov@almasc.ru
- тел.: +7 (999) 606-00-38