



Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

ДАТА: 28.04.2023

ВЕРСИЯ: 1.1

ПОДГОТОВЛЕНО: Константин
Степанов

ПРОВЕРЕНО: Константин Степанов

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. Техническая поддержка программного обеспечения.

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: office@ovva.ru.

Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты разработчика Степанов Константин Петрович – генеральный директор - support@nvgn.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, фактический адрес размещения разработчиков, фактический адрес размещения службы поддержки: 123242, город Москва, Садовая-Кудринская ул., д. 11 стр. 1, ком. 238.

4. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции.

В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии с новыми считывателями.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки office@ovva.ru

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены

соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения; - исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя

4. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.

Обслуживающий персонал, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя Браузера.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.