



«Программное обеспечение

MC04-Supervisor»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного продукта,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного комплекса,
совершенствование программного комплекса, а также
информацию о персонале, необходимой
для обеспечения такой поддержки**

Оглавление

1. Аннотация	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного продукта	3
2.1 Настройка Программного продукта	3
2.2 Техническая поддержка Программного продукта	3
2.3 Проведение модернизации Программного продукта	4
2.4 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки	4
2.5 Связь пользователей с технической поддержкой	4

1. Аннотация

В документе приведены сведения о технической поддержке программного обеспечения «МС04-Supervisor» (далее – «Программный продукт»). Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе. Приводится описание операций, а также аварийные ситуации. Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «АДС» (ИНН 5905229389).

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного продукта

Поддержание жизненного цикла Программного продукта «МС04-Supervisor» осуществляется обществом с ограниченной ответственностью «АДС» (ИНН 5905229389, ОГРН 1045900840149, Почтовый адрес: 614066, г. Пермь, ул. Стахановская, 45Б.) в течение всего периода эксплуатации программного продукта.

Поддержание жизненного цикла программы «МС04-Supervisor» осуществляется за счет сопровождения Программного продукта, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка Программного продукта (первичная и в процесс эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации программного продукта;

Сопровождение Программного продукта необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Программного продукта и дальнейшего развития его функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Программного продукта (аварийная ситуация, ошибки в работе и т.п.).

2.1 Настройка Программного продукта

Первичная настройка и актуализация настроек Программного продукта осуществляется поставщиком данного ПО. Данные настройки сохраняются в виде конфигурационных файлов.

2.2 Техническая поддержка Программного продукта

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программного продукта вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки программного продукта оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в установке Программного продукта;
- 2) помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- 3) помощь в установке обновлений Программного продукта;
- 4) пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- 5) решение вопросов пользователей Программного продукта;
- 6) предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.
- 7) бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором;
- 8) обеспечение бесперебойной работы Программного продукта и ликвидации простоев в работе;

- 9) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование Программного продукта на основании запросов пользователей;

2.3 Проведение модернизации Программного продукта

В рамках модернизации Программного продукта осуществляется модификация программного обеспечения по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Программный продукт;
- Согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация Программного продукта по заявкам заказчика;
- Предоставление заказчику новых версий Программного продукта выпущенных в результате модернизации;
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации.

2.4 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Персонал, обеспечивающий работу Программного продукта на местах

Пользователи программы «МС04-Supervisor» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Администраторы программы «МС04-Supervisor», осуществляющие функции установки ПО и настройки компонентов ОС должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне администратора.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Для обеспечения надлежащей поддержки пользователей Программного продукта необходим один специалист с образованием не ниже среднего-профессионального в технической области. Для обеспечения модернизации Программного продукта необходим один инженер-программист с высшим профессиональным образованием в технической области и опытом программирования на языке Pascal/Delphi. Общество с ограниченной ответственностью «АДС» обладает специалистами с необходимым набором знаний и квалификацией для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программного продукта при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

2.5 Связь пользователей с технической поддержкой

Пользователи Программного продукта могут отправлять свои запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

1. Электронная почта: adc@adc-line.ru;
2. Телефон: +7 (342) 224-12-05 или +7 (342) 221-91-10