

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «ИСКРА – Информационная Система Конкурсов, Развития и Активности», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

1. Термины.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы.....	3
5. Информация о персонале.....	4
6. Адреса размещения.....	4

1. Термины

Программа – программа для ЭВМ «ИСКРА – Информационная Система Конкурсов, Развития и Активности».

Администратор – правообладатель Программы ООО «ДСМЛ».

Сервисы – комплекс функциональных возможностей, служб, инструментов, доступных для пользователя в связи с использованием Программы, предоставляемой Администратором.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам эксплуатации Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в эксплуатации Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникающих при эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы

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

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Администратору может быть направлен запрос.

Запрос направляется пользователем Администратору по адресу электронной почты: info@dsmml.ru.

Время работы технической поддержки: понедельник-пятница с 10:00-18:00 по московскому времени, кроме выходных и праздничных дней. Нормативный срок реагирования на запрос – 1 рабочий день, нормативный срок решения запроса – 2 рабочих дня. Фактический срок реагирования на запрос пользователя и скорость его решения зависит от загруженности сотрудников Администратора и сложности запроса.

Администратор 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, скриншоты и прочие необходимые для обработки запроса материалы.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется (модернизируется): в ней появляются новые дополнительные возможности, Сервисы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию по адресу электронной почты: info@dsmml.ru.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы

Для обеспечения поддержания жизненного цикла Программы Администратором задействованы 3 работника Администратора.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников Администратора:

- Гарантийное обслуживание Программы – 1 системный администратор;
- Техническая поддержка Программы – 1 специалист технической поддержки;
- Модернизация Программы, в том числе модификация исходного текста Программы – 1 программист.

6. Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

170100, г. Тверь, ул. Советская, 28, пом.22 (3 этаж).

Фактический адрес размещения разработчиков:

170100, г. Тверь, ул. Советская, 28, пом.22 (3 этаж).

Фактический адрес размещения службы поддержки:

170100, г. Тверь, ул. Советская, 28, пом.22 (3 этаж).