ООО “Студия “ВиЭль”
Россия, 197101, Санкт-Петербург, ул. Б. Монетная 16, кор. 30, лит. А, пом. №36-41
e-mail: vl-psystudio@mail.ru
тел.: +7 (812) 313-96-70
ОГРН 1057810369066; ИНН: 7813321469; КПП: 781301001

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «Ритм и Речь», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1. Термины и сокращения..... 3
2. Поддержание жизненного цикла Программы 3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....3
4. Совершенствование Программы 4
5. Техническая поддержка Программы 5
6. Информация о персонале 5

1. Термины и сокращения.

Основные сокращения:

1) Программа – программное обеспечение «Ритм и Речь»
2) Разработчик – компания ООО “Студия “ВиЭль”, являющееся разработчиком и правообладателем Программы.
3) Лицензия - простая неисключительной лицензия дающая право производить инсталляцию, запускать и использовать Программу.
4) Лицензиат - физическое или юридическое лицо, получившее Лицензию на установку и использование Программы от Разработчика.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

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

1) Массовое автоматическое обновление вспомогательных компонентов Программы;
2) Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Лицензиат 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 Лицензиата;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Лицензиатом Программы в Отдел технической поддержки по телефону: +7 (812) 313-96-70

В случае, если указанный способ недоступен, Лицензиат вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес amaltea-supp@mail.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Лицензиата, связанные с функционированием Программы. Запрос фиксируется службой поддержки с указанием адреса установки оборудования с установленной Программой, что является основанием для последующих коммуникациях по поводу проведения работ.

После выполнения запроса Разработчик присваивает запросу статус «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Лицензиата. Лицензиат обязан предоставить Разработчику информацию, определённую Отделом технической поддержки как необходимую для устранения проблемы, обуславливающий Запрос. В качестве необходимой информации может быть затребованы: подробное описание возникшей проблемы (под подробным описанием понимается информация достаточная для того, чтобы воспроизвести операции пользователя ПО ошибку на основной копии ПО), регистрационные файлы, дампы оперативной памяти, файлы данных и прочая техническая информация.

4. Совершенствование Программы

Программа систематически дорабатывается, за счет появления новых дополнительных возможностей, оптимизации нагрузки на технические ресурсы компьютера, обновления интерфейса, добавления новых режимов работы.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу amaltea-supp@mail.ru.

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

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы Лицензиат либо пользователь Программы может позвонить в Отдел технической поддержки по телефону: +7 (812) 313-96-70

Кроме того пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу amaltea-supp@mail.ru.

Техническое обслуживание Программы осуществляется Разработчиком в течение срока действия Лицензии.

Способ исполнения обязанности Технического обслуживания Программы: осуществляется средствами удаленной связи Разработчиком либо полномочным представителем Разработчика (далее обозначаемые как «Отдел технической поддержки»).

Помощь при установке Программы и техническая поддержка: осуществляется средствами удаленной связи Отделом технической поддержки по запросу Лицензиата.

Лицензиат обязан предоставить условия для осуществления Технического обслуживания Программы в удаленной форме запрашиваемые «Отделом технической поддержки» (в том числе подключение к интернет-связи устройство, на которое установлена Программа).

Помощь при установке Программы и техническая поддержка оказывается «Отделом технической поддержки» в рабочие дни в период с 09:00 до 17:00 часов по московскому времени.

Техническая поддержка при использовании Программы включает в себя ответы на вопросы и получение инструкций Лицензиатом относительно применения Программы, ответы на сообщения об ошибках в Программы и определение того, является ли данная ошибка результатом неправильной работы ПО или ошибка вызвана проблемами, связанными с внешними условиями, нарушениями при эксплуатации или установки Программы по вине Лицензиата.

6. Информация о персонале

6.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на местах

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

6.1 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного обеспечения

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

владение персональным компьютером на уровне специалиста;

знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней;

общие знания C#, Python.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

7. Дополнительная информация

Информация фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки:
197101, Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная 16, кор. 30, лит. А, пом. №36-41

Информация о фактическом адресе размещения разработчиков:
197101, Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная 16, кор. 30, лит. А, пом. №36-41

Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки:
197101, Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная 16, кор. 30, лит. А, пом. №36-41