

**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.**

**1. Термины и определения**

**ПО** – представленная в объективной форме совокупность данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств в целях получения определённого результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

**Пользователь** – уполномоченный представитель юридического или физического лица, получившего экземпляр ПО в соответствии с условиями договора, подписанного с Разработчиком.

**Разработчик** – ООО «Афферент-НТ»

**2. Поддержание жизненного цикла Программы**

Поддержание жизненного ПО «Модуль подсчета деталей» обеспечивается за счет внедрения доработок интерфейса пользователя и основного алгоритма программы по мере необходимости внедрения дополнительного функционала, появляющегося на основании обращения пользователей, а так же по факту исправления ошибок, в случае их выявления в процессе эксплуатации.

В рамках оказания технической поддержки ПО решаются следующие задачи:

- консультационная поддержка Пользователей по существующему функционалу ПО;
- сопровождение и поддержка Пользователя в случае неработоспособности ПО (выявление причин, рекомендации по их устранению).

**3. Устранение причин неработоспособности, выявленных в ходе эксплуатации ПО.**

В ходе эксплуатации ПО могут возникать два вида причин неработоспособности:

- проблема с существующий функционал ПО (далее - группа «эксплуатация»);
- в установленной у Пользователя редакции ПО отсутствует функционал, потребность в котором возникла в ходе его эксплуатации (далее - группа «доработки»).

Обращения Пользователей принимаются по телефону +7(495)1086889 и электронной почте info@afferent-nt.ru. Запрос пользователя должен содержать подробное описание проблемы и описание действий, выполняемых пользователем, перед ее возникновением. Разработчик регистрирует обращение Пользователя и сообщает Пользователю присвоенный уникальный номер обращения. Уникальный номер обращения является основной единицей учета запроса. Зарегистрировав обращение, Разработчик анализирует содержание и суть проблемы, проверяет описание обращения на предмет соответствия Техническому заданию Договора поставки ПО и относит обращение к одной из двух групп причин. Классифицировав запрос, Разработчик уведомляет об этом Пользователя и сообщает плановые сроки устранения.

Для решения проблем, классифицированных как группа «эксплуатация», Разработчик проводит консультации Пользователя по телефону. В случае невозможности решения возникшей проблемы удаленно, представитель Разработчика согласовывает дату и время и

осуществляет выезд на площадку Пользователя с целью детального анализа и выполнения мероприятий по устранению причин возникновения неисправности.

По обращению группы «доработка» Разработчик выполняет оценку затрат и ресурсов, необходимых для решения и направляет ответ Пользователю. Если Пользователь соглашается с условиями, доработка системы осуществляется в сроки, согласованные сторонами. По итогам внедрения доработок Пользователь проводит тестирование и убеждается в восстановлении работоспособности за счет появления запрошенного функционала.

По факту восстановления работоспособности и получения подтверждения о восстановлении обращение Пользователя переводится в статус «Восстановлено» и указывает комментарии о причинах и методах решения проблемы.

#### **4. Совершенствование программного обеспечения**

Разработчик регулярно анализирует статистику зарегистрированных обращений. Изменения и доработки ПО производятся с целью устранения причин, приводящих к неработоспособности ПО, с последующим обновлением ПО на площадке Пользователя. Так же доработки ПО могут быть выполнены в случае выявления однотипной потребности дополнительного функционала или доработки интерфейса пользователя от нескольких Пользователей ПО.

#### **5. Техническая поддержка Программы**

Для обеспечения технической поддержки Пользователям выделен телефонный номер +7(495)1086889 и адрес электронной почты [info@afferent-nt.ru](mailto:info@afferent-nt.ru)

#### **6. Информация о персонале**

Пользователи ПО должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером. Для корректной работы ПО Пользователю необходимо изучить Руководство Пользователя ПО (далее – далее «Руководство»), передающимся вместе с экземпляром программы. При использовании ПО Пользователю необходимо следовать рекомендациям, указанным в Руководстве.