

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Роботы 365», в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки



1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «Роботы 365»

Поддержание жизненного цикла «Роботы 365» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в регистрации учетной записи в МойСклад;
- помощь в подключении к Роботы 365;
- помощь в настройке приложения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

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. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Цель процесса совершенствования ПО заключается в улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: support@nirguna.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, РАБОТАЮЩЕМ С ПО

Разработку, поддержку жизненного цикла и совершенствование Программы ведет ее автор и исключительный правообладатель – Казарский Владислав Олегович

Разработка осуществляется по адресу: Томская область, Томск, Гагарина, 7, 401

Инфраструктура (серверная часть, СУБД) находятся по адресу: Россия, Санкт-Петербург, территория ЦОД, ул. Жукова, д/ю 43, стр. 2 <https://beget.com/ru/hosting/virtual>

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя. Инструкция пользователя располагается по адресу:

[Инструкция по установке экземпляра ПО](#)

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: support@nirguna.ru

Время обращения специалистов Заказчика для получения услуг технической поддержки Программы: с 06:00 по 15:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты разработчика – Казарский Владислав Олегович: vk@nirguna.ru

6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6.1 Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

1. Сбой со статусом «Аварийный»:

- Отсутствие связи между клиентами и сервером
- Отсутствие возможности работы с ПО
- Переполнение базы данных
- Другие ошибки, не позволяющие осуществлять обмен данными

2. Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

- Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО
- Программные несоответствия, ошибки
- Зависание отдельных частей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения
- Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых функций программного обеспечения

3. Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

- Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность
- Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения
- Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации
- Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

[Договор-оферта](#)
[Политика конфиденциальности](#)
[Утвержденные тарифы](#)

support@nirguna.ru
ИП Казарский Владислав Олегович
ИНН: 702406704057
ОГРН: 312702424000017