**Программное обеспечение для производственного и складского учёта нефтегазопромыслового оборудования**



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла,**

**в том числе обновление и устранение неисправностей, а также информацию о персонале,**

**обеспечивающем техническую поддержку**

ООО

«Солвтех»

Москва

2024

# Поддержание жизненного цикла программы «CycleOp ID»

Поддержание жизненного цикла Программного продукта «CycleOp ID» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

* Расширение функционала в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей;
* Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
* Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
* Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

* помощь в администрировании;
* предоставление справочной информации;
* объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
* проведение модернизации ПО;
* восстановление данных ПО;
* предоставление документации по запросам;
* оказание иной помощи и консультаций пользователям программного обеспечения по запросу.

# Назначение сопровождения программного обеспечения

Сопровождение программного обеспечения «CycleOp ID» позволяет:

* + - обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
		- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

# Сервисные процессы сопровождения ПО

Для обеспечения жизненного цикла, в сопровождение программного обеспечения

«CycleOp-ID» включены следующие сервисные процессы:

* консультирование пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу;
* обеспечение пользователей новыми версиями программного обеспечения по мере их появления;
* обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
* устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

# Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей «CycleOp ID» осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу:

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер:

+7 (999) 606-00-38

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу:

info@solv.ru

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «CycleOp ID».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 1.3 (посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте/письменного обращения и т.д.).

# Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в портал технической поддержки на электронную почту • support@solv.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

# Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами)/мобильным устройством (с операционной системой Android/iOS) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО - лицо, имеющее доступ к администрированию.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в том числе технической) пользователей ПО и модернизации ПО.

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Солвтех».

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы

# Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

117437, город Москва, ул Академика Арцимовича, д. 17, помещ. 3/1.

**Контакты технических специалистов, которые будут рады проконсультировать вас по вопросу описания функциональных характеристик программного обеспечения:**

* info@solv.ru
* тел.: +7 (999) 606-00-38