

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

**Программа для ЭВМ
«Система анализа и мониторинга событий»**

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
2. АДРЕСА	3
3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО	3
5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	4
6. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО	4
7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	5

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Программное Обеспечение (ПО) – Программа для ЭВМ «Система анализа и мониторинга событий»

Правообладатель ПО – ООО «УБИК»

Разработчик ПО, осуществляющий устранение неисправностей и совершенствование ПО – ООО «УБИК»

Пользователь – Лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции

2. АДРЕСА

Адрес электронной почты технической поддержки Разработчика: info@ubic.tech

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: на арендованных выделенных серверах, расположенных в дата-центрах Общества с ограниченной ответственностью «Регистратор доменных имен РЕГ.РУ» (ИНН 7733568767) по адресу: Россия, г. Москва, Волгоградский пр-т, 42к5.

Фактический адрес размещения разработчиков: 119607, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Раменки, Раменский б-р, д.1; часть разработчиков работает дистанционно.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 119607, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Раменки, Раменский б-р, д.1; часть сотрудников работает дистанционно.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования Пользователей (сотрудников Пользователей) по вопросам установки, администрирования и эксплуатации ПО письменно по запросу.

Пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие виды поддержки:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.

5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется Пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки Пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий и прочие необходимые атрибуты систем.

6. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

ПО со временем совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов вычислительной техники.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал на рабочих местах Пользователей должен обладать навыками работы с вычислительной техникой на уровне системного администратора или DevOps-инженера.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу электронной почты технической поддержки.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.

Специалисты Разработчика осуществляют техническую поддержку программного обеспечения в соответствии с установленным графиком работы. Время оказания услуг поддержки – с 09:00 до 18.00 (по московскому времени). Поддержка предоставляется в рабочие дни согласно производственному календарю Российской Федерации; выходные и праздничные дни являются нерабочими для службы поддержки.

Для обеспечения надлежащего уровня обслуживания и оперативности реагирования на обращения пользователей сформирован штат технической поддержки. В его состав входят 10 специалистов, обладающих необходимой технической квалификацией.