ООО «Прогматик»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

программы ЦООГ «Диалог».

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

программного обеспечения. Информация о

персонале, необходимом для обеспечения

поддержки

2021 г.

**Содержание.**

1. Термины и сокращения

2. Поддержание жизненного цикла Программы

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

4. Совершенствование Программы

5. Техническая поддержка Программы

6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Программы

7. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки и службы технической поддержки пользователей

1. **Термины и сокращения**.

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Расшифровка сокращения** |
| Программа ЦООГ «Диалог» | Программа Центр обработки обращений граждан «Диалог» |
| Разработчик | Правообладатель Программы |
| Заказчик | Юридическое лицо, подписавшее договор информационно-технического сопровождения, а также договор на право пользования системой |

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;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки;
* обновления Программы;
* пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;
* общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы
* предоставление актуальной документации настройке и функциям Программного продукта.

3. **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть

исправлены двумя способами:

* массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
* единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе или необходимости в её

доработке Заказчик 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 Заказчика;
* 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 Заказчиком по электронной почте на электронный адрес support.coog@prog-matik.ru или по телефону 8-383-209-10-44.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

4. **Совершенствование Программы**

Программа регулярно развивается: В ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support.coog@prog-matik.ru . Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

1. **Техническая поддержка Программы**

Если у пользователей возникают трудности с использованием Программы, они могут звонить по телефону 8-383-209-10-44 или обращаться на электронную почту по адресу support.coog@prog-matik.ru. Также для выявления и устранения проблемы сотрудник отдела технической поддержки может подключиться к компьютеру Пользователя с помощью программ удаленного доступа.

6. **Информация о персонале**

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным

компьютером и браузером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Руководство пользователя Программы, расположенное по адресу http://coog.prog-matik.ru.

Техническую поддержку и модернизацию Программы обеспечивают специалисты компании Разработчика

1. **Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки и службы технической поддержки пользователей.**

Г. Новосибирск, у. Разъездная 12.