

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

Содержание

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла программы	5
3. Техническая поддержка пользователей.....	5
3.1. Самостоятельная поддержка	5
3.2. Техническая поддержка.....	5
4. Правила обращения в техническую поддержку	6
5. Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения	6
6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.....	7

1. Термины и сокращения

Разработчик (Правообладатель ПО) - Общество с ограниченной ответственностью «Кадвайс-Н»

Техническая поддержка — набор услуг, предоставляемых конечным пользователям, посредством которых осуществляется помощь в работе с программным обеспечением, включающий прием и обработку обращений от пользователей и предоставление по ним консультаций. Набор услуг и условия их предоставления для конкретного пользователя определяется уровнем сервиса в соответствии лицензионным соглашением или отдельным договором с данным пользователем. Техническая поддержка не подразумевает услуг по доработке программного обеспечения или подготовку персонала (пользователей) по работе с программным обеспечением.

Программное обеспечение (ПО) - Программы для ЭВМ, разработанные Правообладателем ПО.

Пользователь — юридическое или физическое лицо, являющееся конечным пользователем на основании лицензионного соглашения с Правообладателем ПО.

Служба поддержки - группа специалистов, осуществляющих Техническую поддержку ПО Разработчика

Контракт — инструмент получения доступа к сервисам Разработчика. Требуется наличие действующих коммерческих лицензий.

Инцидент – проблема в работе Программного обеспечения, на которое распространяется действие лицензии, в том числе: трудность с активацией ПО или с доступом к их функциям, сбой в работе или ухудшение производительности ПО, и т.п.

Обращение —запрос Пользователя в Службу поддержки об оказании помощи в отношении Инцидента с целью получить следующую информацию:

- **Запрос** — обращение, вызванное необходимостью предоставления дополнительной информации по функционалу ПО.
- **Пожелание** — обращение, в котором содержится предложение по добавлению или изменению функционала ПО, направленное на его усовершенствование.
- **Дефект** — обращение, связанное со сбоем при установке или запуске ПО; невозможностью работы с ПО; с несоответствием поведения ПО описанному в документации, не связанному с неправильной эксплуатацией ПО; несовместимостью ПО и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками.
- **Блокирующая ошибка** — ошибка в программе для ЭВМ, делающая невозможным использование его полезных свойств.

Информационное сопровождение — информирование Пользователей, владеющих действующей коммерческой лицензией.

Ответ – первоначальный ответ сотрудника Службы поддержки Разработчика либо Официального партнера в отношении Инцидента, о котором сообщил Пользователь. Ответом может являться запрос дополнительных данных по Инциденту, или Ответ может содержать существенную информацию в отношении характера или первопричины Инцидента, либо консультацию, связанную с Инцидентом.

Временное решение – методика или информация, уменьшающая отрицательное воздействие Инцидента на функционирование Программного обеспечения.

Решение – окончательное преодоление заявленного Инцидента, которое может включать, в том числе, предоставление Временного решения, консультации или другого решения. Инцидент, в отношении которого предложено Решение или определено, что для данного Инцидента Решение отсутствует, именуется «Разрешенным».

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программ для ЭВМ обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, консультаций по вопросам эксплуатации по телефонам, электронной почте и другим средствам связи.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок и на основе отзывов пользователей.
- Устранение сбоев, технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации: улучшение быстродействия, изменения пользовательского интерфейса и другое.
- Обеспечение пользователей новыми версиями ПО.
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к «Руководству пользователя»
- Поддержка пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

3. Техническая поддержка пользователей

Предоставление Технической поддержки Разработчиком гарантирует качественное, своевременное и обязательное решение всех вопросов, связанных с эксплуатацией Программного обеспечения. Объем и сроки Технической поддержки зависят от типа приобретенной лицензии на ПО.

3.1. Самостоятельная поддержка

Для самостоятельного поиска решения возникшей проблемы Вы можете воспользоваться:

- документацией и инструкциями по используемому программному обеспечению, поставляемым с программным обеспечением;
- разделом «Справка» используемого программного обеспечения.

3.2. Техническая поддержка

Техническая поддержка предоставляется Пользователям коммерческих лицензий.

Техническую поддержку Пользователей предоставляет Разработчик посредством:

- телефона +7 (913) 902-60-95
- электронной почты support@cadwise.ru

Сроки оказания поддержки

Режим работы поддержки	С понедельника по пятницу с 09:00 – 17:00 по МСК, за исключением праздничных дней
Время Ответа на Обращение	Не более 48 часов

Предоставляемые услуги:

- консультации по условиям поставки ПО;
- предоставление информации по базовому функционалу ПО;
- консультации по установке и удалению ПО.

4. Правила обращения в техническую поддержку

Предмет обсуждения

В Обращении укажите информацию о продукте (название, версия, сборка), версию операционной системы, Service Pack. Если Обращение связано с использованием/установкой ПО (например, ссылка на скачивание дистрибутива выдает ошибку), приведите ссылки на источник проблемы.

Описание проблемы

Описание проблемы должно быть максимально понятным, чтобы мы могли воспроизвести проблему и проанализировать ее. Чем подробнее и понятнее будет описана проблема, тем быстрее вам будет предоставлен ответ с решением. Описывайте проблему последовательно:

1. подробное (пошаговое) описание действий;
2. полученный результат;
3. ожидаемый результат.

При необходимости сделайте скриншот, вложите исходный документ (чертеж, файл конфигурации и т. п.), на котором стабильно воспроизводится ошибка, а также лог-файлы (например, `blackbox.log` и `et_crash.log`).

Отвечайте на все вопросы Службы поддержки. Запрашиваемая информация необходима для анализа ситуации.

Замечание. Убедитесь, что представленное вами описание проблемы не допускает разночтений, а сама проблема стабильно воспроизводится при четком следовании этому описанию. Перед отправкой сообщения воспроизведите проблему, следуя своему описанию, – так вы сможете убедиться, что все изложено корректно и понятно.

5. Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, соответствует следующим требованиям:

- опыт технической поддержки пользователей;
- опыт технической консультации пользователей;
- опыт удаленного решения проблем;
- опыт приема заявок по телефону, электронной почте;
- опыт распределения заявок между исполнителями;
- опыт передачи сформированных заявок в отдел разработки ПО.

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами отдела разработки ООО «Кадвайс-Н», персонал которого обладает необходимой квалификацией для решения прикладных задач.

6.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: г. Новосибирск, ул. Николаева, д. 11, оф. 402.

Контактные данные: +7 (913) 902-60-95, e-mail: support@cadwise.ru