

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла

Программы для ЭВМ

Программный комплекс “Мобильный агент”

в том числе устранение неисправностей, выявленных
в ходе эксплуатации

программного обеспечения, а так же информацию о
персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки

Оглавление

1. Термины и сокращения.	3
2. Поддержание жизненного цикла ПК «Мобильный агент»	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПК «Мобильный агент»	3
4. Совершенствование ПК «Мобильный агент»	4
5. Техническая поддержка ПК «Мобильный агент»	5
6. Информация о персонале	5

1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программный комплекс «Мобильный агент» (ПК «Мобильный агент»)
Сведения об основаниях возникновения у правообладателя (правообладателей) исключительного права на программное обеспечение на территории всего мира и на весь срок действия исключительного права:	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2024618738 от 16.04.2024, выданное Федеральной службой по интеллектуальной собственности
Правообладатель ПК «Мобильный агент»	ООО «ИСЕРВ», ИНН 2129040860
Заказчик	Предприятия ТЭК и ЖКХ, осуществляющие автоматизацию своей деятельности хозяйственным способом; Государственные учреждения; ИТ-интеграторы, осуществляющие автоматизацию деятельности предприятий на проектной основе

2. Поддержание жизненного цикла ИС

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

В рамках технической поддержки ПК «Мобильный агент» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПК «Мобильный агент»;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПК «Мобильный агент»;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПК «Мобильный агент»;
- пояснение функционала модулей ПК «Мобильный агент», помощь в эксплуатации ПК «Мобильный агент» ;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПК «Мобильный агент».

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ИС

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПК «Мобильный агент», могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПК «Мобильный агент»;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПК «Мобильный агент», либо 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 ПК «Мобильный агент»;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПК «Мобильный агент».

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис «Помощь» в ПК «Мобильный агент». В случае, если указанный способ недоступен, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес **info@it-serv.ru**.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПК «Мобильный агент». Каждому запросу автоматически 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 в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование ИС

ПК «Мобильный агент» регулярно развивается: в нем 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 **info@it-serv.ru**.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПК «Мобильный агент» будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка ПК «Мобильный агент»

Для оказания технической поддержки ПК «Мобильный агент» выделен единый номер **+7 (8352) 230-300**.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу **info@it-serv.ru**.

6. Информация о персонале

Пользователи ПК «Мобильный агент» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.