

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
Программного обеспечения «Информационная система  
“Безопасность дорожного движения”»,  
включая информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе  
эксплуатации информационной системы, а также информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой поддержки компанией  
ООО «Сотка Высоток», являющейся правообладателем

Содержание

Оглавление пустое, так как стили абзацев, выбранные для отображения в оглавлении, не используются в документе.

## 1.

### Термины и сокращения

| Сокращение  | Расшифровка сокращения                                                                                                        |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК          | Персональный компьютер                                                                                                        |
| Система     | Информационная система<br>«Безопасность дорожного движения»                                                                   |
| Разработчик | Правообладатель Системы                                                                                                       |
| Заказчик    | Физическое или юридическое лицо,<br>акцептовавшее лицензионный договор-<br>оферту Разработчика и получившее<br>доступ Системе |

## 2.

### Поддержание жизненного цикла Системы

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

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

В процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, задействуется три администратора, являющихся штатными сотрудниками ООО «Сотка высоток».

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в ее 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;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес: [info@sotkavysotok.ru](mailto:info@sotkavysotok.ru)

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. 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 статус «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему, направляя данные о выполнении на электронный адрес Заказчика, указанный в договоре.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной 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 Системы.

### **4. Совершенствование Системы**

Система 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: [info@sotkavysotok.ru](mailto:info@sotkavysotok.ru)

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, Систему будут внесены соответствующие изменения.

## **5. Техническая поддержка Системы**

Для оказания технической поддержки Системы выделен единый номер: 8 843 279 33 30.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: [info@sotkavysotok.ru](mailto:info@sotkavysotok.ru)

## **6. Информация о персонале**

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с ПК на уровне Пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить инструкции.