

ООО Дигилабс

ОГРН: 1207700443532, ИНН: 7707445960, КПП: 770701001

Программный продукт **Алькир**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы ЭВМ, в том числе информация об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, совершенствовании программного продукта, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

(для целей проведения экспертной проверки в Экспертном совете при Минцифры России)

Москва
2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА АЛЬКИР	3
Настройка системы	3
Техническая поддержка пользователей.....	3
Контакты технической поддержки:	3
Проведение модернизации Системы.....	4
2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	4
Персонал, обеспечивающий работу Системы	4
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	4
3. ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	5
Авторские права.....	5
Содержание документа.....	5

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА АЛЬКИР

Поддержание жизненного цикла программного продукта Алькир (далее – «Система») осуществляется сопровождением Системы, включающим в себя следующие сервисные процессы:

- Настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение модернизации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала;
- Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе функционала и т.д.).

Настройка системы

Первичная настройка Системы и её последующая актуализация осуществляется компанией ООО «Дигилабс» или компанией-интегратором, осуществляющей установку Системы.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется компанией ООО «Дигилабс» или компанией-интегратором, осуществляющей установку Системы.

Коммуникация со специалистами службы технической поддержки пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей Системы по вопросам эксплуатации через электронную почту, в мессенджерах или через форму технической поддержки на сайте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- Установка;
- Настройка и администрирование;
- Обновление;
- Консультирование по вопросам эксплуатации, функциональной части;
- Предоставление актуальной документации по установке, настройке, функциям.

Контакты технической поддержки:

Телефон: +7(931) 355-48-64;

Email: support@digilabs.ru

Проведение модернизации Системы

Работы по модернизации осуществляются компанией ООО «Дигилабс».

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы, обновление интерфейса.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения путем выпуска новых версий (релизов) Системы, предоставляемых пользователям в период технической поддержки. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию, направляя предложения по усовершенствованию через установленную форму обратной связи. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации Системы выполняются следующие работы:

- Выявление ошибок в функционировании;
- Исправление функциональных ошибок, выявленных в период эксплуатации;
- Прием заявок от конечных пользователей на внесение изменений и дополнений; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация по рассмотренным заявкам от конечного пользователя;
- Модернизация в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Предоставление конечному пользователю новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владением персональным компьютером на уровне «продвинутого» пользователя.
- Знанием функциональных возможностей и особенностей работы с ними.

3. ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Авторские права

Материалы, приведенные в настоящем документе, являются собственностью ООО «Дигилабс» и могут быть использованы только специалистами для целей экспертной проверки Системы в рамках процедуры включения в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, а также для личных целей приобретателей программного обеспечения.

Запрещается воспроизведение отдельных частей документа, внесение правок в него, размещение на сетевых ресурсах, распространение в любой форме (в том числе в переводе) на бумажных и электронных носителях, посредством каналов связи и средств массовой информации или каким-либо другим способом без специального письменного разрешения ООО «Дигилабс» и ссылки на источник.

Программное обеспечение и товарные знаки, указанные в настоящем документе, принадлежат ООО «Дигилабс» и охраняются законом.

Содержание документа

Содержание данного документа может изменяться без предварительного уведомления. ООО «Дигилабс» не несёт ответственности за неточности и/или ошибки, допущенные в данном документе, и возможный ущерб, связанный с этим.