**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки,**

**Информационно-правовой системы «Консалтинг»**

**Волгоград**

**2021**

**1. Термины и определения**

**Программа** – программа для ЭВМ Информационно-правовая система «Консалтинг».

**Разработчик –** правообладатель Программы.

**Заказчик –** физическое или юридическое лицо, получившее доступ к Программе.

**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;

- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

**3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

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

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы.

2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе 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 Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис «Задать вопрос» в Программе. В случае если указанный способ недоступен, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес gl@kv34.ru или по телефону горячей линии 88005505690.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. 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 «Закрыта» 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 программного обеспечения**

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 gl@kv34.ru.

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

**5. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер технической поддержки 88005505690.

Также пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу gl@kv34.ru.

Прием и обработка обращений осуществляется по рабочим дням с понедельника по пятницу (кроме праздничных) с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

**6. Информация о персонале**

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;

- обладать опытом работы с электронными документами;

- иметь опыт использования web-браузеров;

- прочитать руководство пользователя Программы.

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

- знание функциональных возможностей Программы;

- знание особенностей работы с Программой;

- знание языков программирования;

- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация Программы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Консалтинг-Волга». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

**7. Фактический адрес размещения разработчиков Программы**

Россия, 400066, г. Волгоград, ул. Донецкая, 16, офис 408, тел. 88005505690, e-mail: gl@kv34.ru.

**8. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки Программы**

Россия, 400066, г. Волгоград, ул. Донецкая, 16, офис 408, тел. 88005505690, e-mail: gl@kv34.ru.

**9. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки Программы**

Россия, 400066, г. Волгоград, ул. Донецкая, 16, офис 408, тел. 88005505690, e-mail: gl@kv34.ru.