

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

**г. Москва
2022**

Содержание

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла программы	4
2.1. Техническая поддержка пользователей.....	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	7
4. Совершенствование программного обеспечения.....	8
5. Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения	9
6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки	9

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программное обеспечение (ПО)	Программы для ЭВМ разработанные Правообладателем программного обеспечения (далее - ПО)
Разработчик	Правообладатель ПО - Общество с ограниченной ответственностью «Нанософт разработка»
Пользователь	Физическое или юридическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению
ПК	Персональный компьютер
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ТП	Техническая поддержка

2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка программных продуктов компании «Нанософт разработка» осуществляется через форму на сайте www.nanodev.ru и по электронной почте. Обращения по телефону компании «Нанософт разработка» возможны, но не рекомендуются.

Правила обращения в Техническую поддержку

1. Перед обращением в Службу технической поддержки рекомендуем попробовать найти решение в сопроводительной документации.
2. Старайтесь учитывать, что Служба технической поддержки работает по будним дням с 10:00 до 18:00.
3. Адрес электронной почты Службы технической поддержки – support@nanodev.ru. Служба технической поддержки не несет ответственности за обработку писем, направленных по другим адресам.
4. Одно обращение – одна проблема. Пожалуйста, не объединяйте в одном письме несколько проблем/вопросов.
5. Если вы уже обсуждали вопрос или проблему с одним из наших специалистов, укажите его контакты, чтобы мы переадресовали ему вашу заявку.
6. Тема запроса должна быть максимально информативной, в ней необходимо четко и емко сформулировать суть проблемы.

Содержание запроса:

а) Предмет обсуждения

В теле заявки укажите информацию о продукте (название, версия, сборка), версию операционной системы, Service Pack. Если заявка относится непосредственно к ПО ООО «Нанософт разработка», установленному на вашем компьютере (например, ссылка на скачивание дистрибутива выдает ошибку), приведите ссылки на источник проблемы. Также, при их наличии, укажите логин и серийный номер.

б) 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:

- подробное (пошаговое) описание действий;
 - полученный результат;
 - ожидаемый результат.
7. 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`).

8. Укажите в письме информацию для обратной связи: имя, адрес электронной почты, телефон (с кодом города), город, название организации.
9. Отвечайте на все вопросы Службы технической 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.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Выявление неисправностей осуществляется двумя способами:

1. Путем ежедневного мониторинга работоспособности ПО и логов программы;
2. В результате обращения пользователей в службу технической поддержки.

Подробное описание правил обращения в службу технической поддержки рассмотрено в пункте 2.1.

Если специалист технической поддержки подтверждает вновь выявленную проблему, она передается в отдел разработки ПО.

Отдел разработки ПО:

- проводит дополнительное тестирование с целью локализации проблемы;
- проводит оценку сроков на устранение проблемы;
- ставит задачу исполнителям из отдела разработки ПО;
- после исправления проблемы код передается в группу тестирования программ;
- группа тестирования программ сообщает об устранении проблемы;
- в завершении принимается решение о включении исправления в будущий релиз ПО в соответствии с графиком, или во внеплановый релиз в случае критичности проблемы.

Задачи совершенствования функциональности ПО выполняются силами разработчика. Все процессы протекают в непрерывном режиме без остановки функционирования ПО. О всех важных изменениях пользователям сообщается в виде новостной рассылки по электронным адресам или в новостях на официальном сайте.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Массовое обновление ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.1.

. 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 и другим средствам связи, указанным в пункте 2.1;
- 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 «Нанософт разработка», персонал которого обладает необходимой квалификацией для решения прикладных задач.

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:

108811, г. Москва, Киевское шоссе 22-й км. (п. Московский), домовл. 4, строен. 1, блок А, подъезд № 1, офис № 511а.

Контактные данные: +7 (495) 645-86-26, +7 (495) 645-86-27 (факс), e-mail: nano@nanodev.ru