

ООО «Оргнефтехим – Айти»



Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного комплекса  
«Оргнефтехим-Про», в том числе устранение  
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения такой  
поддержки.

## **Содержание.**

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

## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
<b>Программа</b>	Программный комплекс «Оргнефтехим-Про».
<b>Лицензиар</b>	Обладатель исключительного права на Программу для ЭВМ, имеющий полномочия на передачу простых (неисключительных) прав пользования Программой для ЭВМ по Лицензионному договору на основании правоустанавливающих документов.
<b>Лицензиат</b>	Лицензиат – лицо, которому обладатель исключительного права на Программу для ЭВМ предоставляется право использования Программы для ЭВМ на условиях, предусмотренных лицензионным договором.

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение обновления 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 Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

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

Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Лицензиат направляет Лицензиару запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок или запись экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Лицензиата;
- 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 Лицензиатом либо Пользователями Лицензиата по электронной почте на электронный адрес технической поддержки onh-pro@onh-it.ru.

Лицензиар принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Лицензиара, 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 Лицензиар меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Лицензиар оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Лицензиата. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая файлы сохранения проекта (.s) и прочие необходимые атрибуты систем.

#### **4. Совершенствование Программы**

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 onh-pro@onh-it.ru.

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

#### **5. Техническая поддержка Программы**

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер +7(843) 222-9-777.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу onh-pro@onh-it.ru.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 420500, Россия, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская 7, офис 710, 7 этаж

Фактический адрес размещения разработчиков: 420500, Россия, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская 7, офис 710, 7 этаж

Фактический адрес размещения службы поддержки: 420500, Россия, Республика Татарстан, г. Иннополис, ул. Университетская 7, офис 710, 7 этаж

## **6. Информация о персонале**

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить руководство Пользователя к Программе, поставляемое вместе с Программой.

### **6.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей.**

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать документацию по установке Программы, эксплуатации Программы.

### **6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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: C++;
- знание системы управления БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Коллектив разработчиков (программисты, специалисты по технической поддержке) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.