

ООО «АйТехСтрой»  
ИНН: 7814828090  
ОГРН: 1237800110910

Утверждаю  
Генеральный директор  
Чех Д. Н.

*Р. Чех*

/ 31.10.2023



Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «СмартПро»,  
в том числе устранение неисправностей,  
выявленных в ходе эксплуатации программы,  
а также информация о персонале,  
необходимом для обеспечения такой поддержки

## **Оглавление**

1. Термины.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы.....	3
5. Информация о персонале.....	4
6. Адреса размещения.....	4

## 1. Термины

**Программа** – программа для ЭВМ «СмартПро».

**Администратор** – правообладатель Программы ООО «АйТехСтрой».

**Сервисы** – комплекс функциональных возможностей, служб, инструментов, доступных для пользователя в связи с использованием Программы, предоставляемой Администратором.

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации 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, возникающих при эксплуатации Программы;
- помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей 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, Администратору может быть направлен запрос.

Запрос направляется пользователем Администратору на адрес электронной почты: [info@itechstroy.ru](mailto:info@itechstroy.ru) или оформляется через обращение по номеру телефона +79602790644.

Время работы технической поддержки: понедельник-пятница с 9:00 до 18:00 по московскому времени. Нормативный срок реагирования на запрос – до 2 дней, нормативный срок решения запроса – 1 час с момента реагирования. Фактический срок реагирования на запрос пользователя и скорость его решения зависит от загруженности сотрудников Администратора и сложности запроса.

Администратор оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, скриншоты и прочие необходимые для обработки запроса материалы.

## 4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется (модернизируется): в ней появляются новые дополнительные возможности, Сервисы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты: [info@itechstroy.ru](mailto:info@itechstroy.ru) или оформить через обращение по номеру телефона +79602790644.

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

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы**

Для обеспечения поддержания жизненного цикла Программы Администратором задействован 1 ведущий программист.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников Администратора:

- Гарантийное обслуживание Программы – 1 ведущий разработчиков;
- Техническая поддержка Программы – 1 ведущий разработчиков;
- Модернизация Программы, в том числе модификация исходного текста Программы – 1 ведущий разработчиков.

## **6. Адреса размещения**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- 197374, гор. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Озеро Долгое, Дор. Торфяная, д.7, лит. Ф, пом.9-Н, каб. 20, оф.1306/1307.

Фактический адрес размещения разработчиков:

- 197374, гор. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Озеро Долгое, Дор. Торфяная, д.7, лит. Ф, пом.9-Н, каб. 20, оф.1306/1307.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- 197374, гор. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный округ Озеро Долгое, Дор. Торфяная, д.7, лит. Ф, пом.9-Н, каб. 20, оф.1306/1307.