

Цифровая экспертиза (Digital Expertise)

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ «DIGITAL EXPERTISE» (ЦИФРОВАЯ ЭКСПЕРТИЗА), В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ЛИСТОВ 5

Оглавление

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	3
3.1. Регламент работы технической поддержки.....	3
4. Совершенствование Программы	4
5. Информация о персонале.....	4
6. Контактная информация производителя Программы	5

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	«Digital Expertise» (Цифровая экспертиза)
Разработчик	ООО «Цифроматика»
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор Разработчика и 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, а также консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в настройке и администрировании Программы;
- диагностика и устранение ошибок, возникающих у пользователей при работе с программой (по запросу);
- помощь в эксплуатации Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

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

- обновление версии Программы;
- единичная работа службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае обнаружения неисправностей в Программе Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, описание запроса и снимок экрана с обнаруженной неисправностью.

Запрос направляется на адрес электронной почты технической поддержки support@digimatics.ru.

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика в рамках договорных обязательств.

3.1. Регламент работы технической поддержки

В рамках оказания услуг по сопровождению Программы оператор технической поддержки осуществляет прием обращений от уполномоченных представителей

Заказчика, классифицирует проблему для определения ответственного за ее устранение. Оператором технической поддержки также осуществляется добавление в журнал технической поддержки соответствующего запроса.

Результатом реакции Специалиста на запрос Пользователя об инциденте является следующая последовательность действий Специалиста:

- 1) Подтверждение получения запроса Пользователя.
- 2) Фиксация запроса.
- 3) Обработка Запроса.
- 4) Закрытие заявки и уведомление пользователя, в зависимости от типа обращения.

Информационно-технологическое сопровождение пользователей и изменение настроек Программы должно осуществляться аналитиками, обладающими опытом проведения обучения пользователей, поддержки пользователей и проведения полной настройки Программы.

Поддержка работоспособности Программы, включая устранение обнаруженных ошибок в программном коде, осуществляется инженерами-программистами и инженерами-тестировщиками, имеющими необходимую квалификацию, а также опыт работ по развитию, внедрению и поддержке Программы.

Цикл работ по устранению проблем в программном коде должен включать проведение соответствующего тестирования на тестовом стенде для определения проблемы, формулирование задачи инженерам-программистам, выполнение задачи инженерами-программистами, тестирование изменений в программном коде, обновление версии программы и отправку Заказчику обновленной версии.

4. Совершенствование Программы

Развитие программы выполняется следующими способами:

- обновление версии Программы, включающее добавление дополнительных функциональных возможностей и обновление интерфейса;
- выполнение работ по запросу Заказчика в рамках индивидуальных договорных обязательств.

В случае возникновения необходимости доработки Программы Заказчик направляет запрос на адрес электронной почты технической поддержки support@digimatics.ru.

5. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе.

Техническое обслуживание Программы должно осуществляться сотрудниками, которые должны обладать знаниями настройки Программы.

Для тестирования, модификации и документирования Программы могут привлекаться специалисты в составе:

- руководитель проекта;
- операторы технической поддержки;
- инженеры технической поддержки;
- аналитики;
- инженеры-программисты;
- инженеры-тестировщики.

6. Контактная информация производителя Программы

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Цифроматика»
- **Юридический адрес:** 191036, Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, ул. Гончарная, д. 27, лит. А, офис 209
- **ОГРН:** 1197847099724
- **ИНН:** 7842171056

Связаться со специалистом службы технической поддержки можно связаться по адресу электронной почты support@digimatics.ru.