ООО «НПО ТЕХНОАП»
АППАРАТУРА КОНТРОЛЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ
109029, г. Москва, Скотопрогонная ул., д.29/1,
Тел: (495)981-91-67, (495)739-86-96; E-Mail: mail@technoap.ru

Программное обеспечение «Силомер»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Москва
2025 г.

ООО «НПО ТЕХНОАП»
АППАРАТУРА КОНТРОЛЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ
109029, г. Москва, Скотопрогонная ул., д.29/1,
Тел: (495)981-91-67, (495)739-86-96; E-Mail: mail@technoap.ru

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО "Силомер" включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО "Силомер" является встроенным (встраиваемым) программным обеспечением и предназначено для использования в составе оборудования Правообладателя ПО "Силомер" (ООО "НПО ТЕХНОАП"), в частности, для использования в составе системы измерения усилия прокатки «Силоизмеритель-ЭТА». Установка ПО «Силомер» производится Правообладателем - ООО «НПО ТЕХНОАП».

Для обновления ПО (в случае необходимости) заказчику предоставляются ПО и инструкция для его установки.

Для контроля версий ПО каждый релиз отличается датой и временем компиляции.

Выпуск новых версий производится при необходимости изменения функционала по запросам заказчика или при обнаружении критических ошибок ПО.

2.1. Информация о совершенствовании ПО

При потребности в обновлении ПО производится полная установка нового ПО. Установка программного обеспечения производится ООО «НПО ТЕХНОАП» специализированными средствами по внутренней инструкции. С выпуском новой версии программного обеспечения производитель при необходимости сопровождает ее обновленной документацией.

2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются путем обновления ПО посредством предоставления заказчику ПО и инструкции для его установки с целью устранения выявленных неисправностей.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Правообладателю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

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 ПО.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- Описание проблемы.
- Технические детали.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку, выполнения работ по оказанию технической поддержки и закрытие запросов в техническую поддержку

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО – 3 сотрудника

Техническая поддержка – 2 сотрудника

Контактная информация правообладателя ПО

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «НПО ТЕХНОАП».

Юр. адрес: 109029, Москва, Скотопрогонная ул., д. 29/1

ОГРН: 5087746061882

ИНН: 7722657334

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Телефон: +7 (495) 981 9167
Email: mail@technoap.ru

График работы службы технической поддержки:
Пн - Пт С 10 до 18

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:
117246, г. Москва, Научный проезд, д. 20, строение 3, офис 207
Фактический адрес размещения разработчиков:
117246, г. Москва, Научный проезд, д. 20, строение 3, офис 207
Фактический адрес размещения службы поддержки:
117246, г. Москва, Научный проезд, д. 20, строение 3, офис 207
Фактический адрес размещения серверов:
117246, г. Москва, Научный проезд, д. 20, строение 3, офис 207