

Портал отчетности и аналитики Репорт!Ми (Report!Me)

Жизненный цикл и техническая поддержка

Версия 1.1

2024

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	3
Термины и сокращения.....	4
1 Поддержание жизненного цикла Программы.....	5
2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	6
3 Совершенствование Программы.....	8
4 Техническая поддержка Программы	9
5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки	10

Аннотация

Данный документ содержит в себе описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Портала отчетности и аналитики Репорт!Ми, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для такой поддержки.

Термины и сокращения

В настоящем документе использованы следующие термины и сокращения:

Термин	Расшифровка
Программа	Портал отчетности и аналитики Репорт!Ми (англ. Report!Me)
Разработчик	Общество с ограниченной ответственностью «Отечественные интеллектуальные продукты», 127282, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Северное Медведково, проезд Студёный, д. 4 к. 1, помещ. 5А/1. ИНН 9715457987.
Пользователь	Физическое или юридическое лицо, использующее Программу согласно лицензионному договору с Разработчиком
Сайт	https://www.intell-pro.ru

1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Жизненный цикл Программы включает в себя следующие этапы:

- Проектирование и разработка Программы, осуществляемые Разработчиком;
- Тестирование и выявление неисправностей в работе Программы Разработчиком;
- Установка, использование и обновление Программы Пользователем согласно лицензионному соглашению с Разработчиком;
- Модернизация программы Разработчиком согласно собственному плану доработок и улучшений, а также по заявкам Пользователя;
- Осуществление технической поддержки Пользователя Разработчиком по вопросам установки, интеграции и эксплуатации Программы;
- Выпуск Разработчиком обновленных сборок модернизированной Программы.

Разработчик регулирует проведение всех этапов жизненного цикла программы за исключением процессов установки, интеграции и использования Программы Пользователем.

2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

- Внесение исправлений в код Программы Разработчиком по собственному плану доработок и исправлений;
- Внесение исправлений в код Программы по запросам Пользователя;
- Изменение способов использования или интеграции Программы в решениях Пользователя в целях приведения работы Программы к рекомендуемым Разработчиком условиям.

Пользователь может сформировать следующие запросы:

- Отчёт об инциденте с приложением информации об условиях возникновения сбоя с использованием графической информации, лог-файлов, информации о программном окружении и номерах версий используемого программного обеспечения, включая версию и редакцию Программы. Запрос также должен содержать информацию об ожидаемом и фактическом поведении Программы и любую другую информацию, которая поможет диагностировать и устранить неисправность Программы Разработчиком;
- Запрос на доработку Программы в целях изменения её поведения для достижения нужных результатов в решениях Пользователя;
- Запрос на предоставление информации о функционировании и возможностях Программы.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@intell-pro.ru, либо по телефону +7 (495) 125-19-05.

Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Разработчик информирует Пользователя о внесенных изменениях в код Программы, либо о добавлении задачи по модернизации в план разработки.

Разработчик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию от Пользователя, которая может быть полезна для устранения неисправностей в работе Программы.

При непредоставлении либо недостаточном предоставлении Пользователем информации, требуемой Разработчиком, последний не вправе приостановить внесение требуемых изменений в код Программы.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа непрерывно улучшается и модернизируется, выпускаются регулярные сборки, Пользователи информируются об изменениях в Программе.

Пользователь может внести предложения по изменению или улучшению работы Программы с помощью формирования запроса к Разработчику.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@intell-pro.ru, либо по телефону +7 (495) 125-19-05.

Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Разработчик информирует Пользователя о внесенных изменениях в код Программы, либо о добавлении задачи по модернизации в план разработки.

Разработчик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию от Пользователя, которая может быть полезна для улучшения работы Программы.

При непредоставлении либо недостаточном предоставлении Пользователем информации, требуемой Разработчиком, последний вправе приостановить внесение требуемых изменений в код Программы.

4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

Техническая поддержка Программы осуществляется с помощью формирования запросов Разработчику.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@intell-pro.ru, либо по телефону +7 (495) 125-19-05.

Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Техническая поддержка Пользователя включает в себя:

- Консультации по установке Программы;
- Консультации по интеграции Программы в существующие решения Пользователя;
- Консультации по устранению неисправностей, возникающих в работе Программы;
- Консультации по функционированию Программы;
- Сбор информации о некорректной работе Программы для последующего выпуска модернизации Программы согласно плану доработок;
- Информирование Пользователя об обновлениях Программы.

5 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

Персонал, который будет осуществлять поддержку Программы со стороны Пользователя, должен обладать навыками, достаточными для проведения мероприятий по установке Программы, проведения обновления и интеграции программы в существующие решения Пользователя.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером.

Для работы с Программой необходимо изучить документ «Руководство пользователя Репорт!Ми».

В случае возникновения вопросов у персонала, им следует обратиться к Разработчику за получением технической поддержки.

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в докум.	№ докум.	Входящий № сопроводительного документа и дата	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных					