

УТВЕРЖДЕНО:

Генеральный директор ООО «Решения Умного города»
ИНН 3123416607 ОГРН 1173123023886

Генеральный директор
Е.А. Лекомцева



Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программы для ЭВМ «СИСТЕМА
ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ И УПРАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ПЛАТНЫМИ ПАРКОВКАМИ» 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

1. Термины

Программа – программа для ЭВМ «СИСТЕМА ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ И УПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ПЛАТНЫМИ ПАРКОВКАМИ»

Администратор – правообладатель Программы ООО «Решения Умного города».

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

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Техническая поддержка оказывается производителем ПО только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использование ПО с лицензионной продукцией;
- соблюдение всех условий применения ПО и договора (соглашения).

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 зависимости от вида договора (соглашения), условия технической поддержки оговариваются индивидуально.

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: contact@smartcityparking.ru или оформляется через обращение по номеру телефона +7(4722) 777-213

Время работы технической поддержки: понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45 по московскому времени. Нормативный срок реагирования на запрос – 1 рабочий день, нормативный срок решения запроса – 3 рабочих дня. 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: contact@smartcityparking.ru или через обращение по номеру телефона +7(4722) 777-213. 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

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

- Гарантийное обслуживание Программы – **1 штатный** сотрудник;
- Техническая поддержка Программы – **1 штатный** сотрудник;
- Модернизация Программы, в том числе модификация исходного текста Программы – **1 штатный сотрудник.**