

# **Общество с ограниченной ответственностью «ФРАКТАЛ»**

---

ОГРН 1155258001590 ИНН 5258121030 КПП 526101001  
Юридический адрес: 603076, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 101 корп. 5, пом. П8а

---

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том  
числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование Программного  
обеспечения АРГЕНТУМ**

|                                                                                              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Оглавление                                                                                   |   |
| 1 Введение .....                                                                             | 2 |
| 2 Жизненный цикл программного продукта .....                                                 | 2 |
| 2.1 Информация о совершенствовании программного продукта .....                               | 2 |
| 2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта ..... | 2 |
| 3. Типовой регламент технической поддержки .....                                             | 3 |
| 3.1    Условия предоставления технической поддержки .....                                    | 3 |
| 3.2    Каналы доставки запросов в техническую поддержку .....                                | 3 |
| 3.3    Выполнение запросов на техническую поддержку .....                                    | 3 |
| 3.4    Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....                      | 3 |
| 3.5    Закрытие запросов в техническую поддержку .....                                       | 4 |
| 3.6    Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла .....                         | 4 |
| 4    Контактная информация производителя программного продукта .....                         | 4 |
| 4.1    Юридическая информация .....                                                          | 4 |
| 4.2    Контактная информация службы технической поддержки .....                              | 4 |

## 1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программного обеспечения АРГЕНТУМ (далее - программа, программный продукт, система, ПО), включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного продукта

ПО АРГЕНТУМ предоставляется заказчику исключительно в составе программно-аппаратного комплекса.

Для контроля версий ПО АРГЕНТУМ каждый релиз имеет свой номер - «X.Y», где X и Y - номер версии.

Выпуск новых версий производится по мере необходимости без автоматического обновления версий программ, установленных на стороне заказчиков.

### 2.1 Информация о совершенствовании программного продукта

Функциональность ПО постоянно расширяется, источниками являются требования законодательства, обратная связь от текущих и потенциальных клиентов, бизнес-требования руководства. Целью расширения ПО является соответствие требованиям законных и подзаконных нормативных актов.

Пользователь может направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [info@fractal-tech.ru](mailto:info@fractal-tech.ru)

### 2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного продукта, могут быть

исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов программного продукта в рамках релиза;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет запрос специалисту технической поддержки Правообладателя. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана и/или видео со сбоем (если имеется сбой).

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 ПО;
- запрос на обслуживание - запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие - запрос на проведение доработок программного продукта.

### **3 Типовой регламент технической поддержки**

#### **3.1 Условия предоставления технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках заключенного договора.

#### **3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку направляются заказчиком по электронной почте или по телефону, указанному в п.4.2.

#### **3.3 Выполнение запросов на 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;
- снимок экрана и/или видео со сбоем (при наличии);

#### **3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный номер при регистрации в Журнале заявок на техническое обслуживание;
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется в порядке и в сроки согласно регламенту, предусмотренному договором между заказчиком и исполнителем.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

### **3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку**

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения 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 отпала.

### **3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла**

К эксплуатации ПО АРГЕНТУМ допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией и имеющие соответствующие практические навыки работы.

Эксплуатация, обеспечение технической поддержки ПО АРГЕНТУМ осуществляется штатным персоналом ООО «ФРАКТАЛ», либо организацией-подрядчиком, предоставляющей услуги по обслуживанию ПО на договорной основе.

## **4 Контактная информация производителя программного продукта**

### **4.1 Юридическая информация**

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «ФРАКТАЛ»
- **Юридический адрес:** 603137, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 101, корп. 5, помещение П8а.
- **ОГРН:** 1155258001590
- **ИНН:** 5258121030

Фактический адрес местонахождения компании совпадает с юридическим.

### **4.2 Контактная информация службы технической поддержки**

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

- Телефон: +7 (920) 014-82-09
- Email: [info@fractal-tech.ru](mailto:info@fractal-tech.ru)