



**"Автоматизированное рабочее место "Система
управления результатами интеллектуальной
деятельности"**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «АРМ СУРИД», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

Термины и сокращения.....	3
Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	4
Совершенствование Программы.....	5
Техническая поддержка Программы.....	5
Информация о персонале.....	5

Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	АРМ СУРИД
Разработчик	Правообладатель программа
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, принявшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе
Пользователь	Физическое лицо со стороны Заказчика, которое эксплуатирует Программу
РИД	Результат интеллектуальной деятельности

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, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Программы;
2. Помощь в настройке и администрировании;
3. Помощь в установке обновлений Программы;
4. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
5. Пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

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

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в ее доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. Наличие Инцидента — произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
2. Наличие Проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы или потерю работоспособности Программы;
3. Запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации;
4. Запрос на развитие — запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес **«it@dnpp.biz»**.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

Совершенствование Программы

Программа в ходе своего жизненного цикла обзаводится новыми функциями, которые автоматизируют процесс учета и ведения РИД и других сопутствующих процессов. Дорабатывается пользовательский интерфейс, оптимизируется использование как ресурсов ПК, так и ресурсов сервера.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию по электронной почте на электронный адрес **«it@dnpp.biz»**.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка Программы

Пользователи могут направлять возникающие вопросы по электронной почте на электронный адрес **«it@dnpp.biz»**.

Информация о персонале

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Руководство по установке и эксплуатации, расположенную по адресу: http://dnpp.biz/ARM_SURID.html.