

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА**

**ARK-NMI**

**УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В  
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО  
КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ  
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ  
ПРОГРАММЫ**

## Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса ARK-HMI.....	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса ARK-HMI.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	4
Техническая поддержка Программы.....	5
Информация о персонале.....	5

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса ARK-NMI**

Поддержание жизненного цикла программного комплекса ARK-NMI (далее Программа) осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течении всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

- обеспечение бесперебойной работы программного комплекса и ликвидации простоев в работе упаковочного оборудования;
- обеспечение гарантий безопасного функционирования программного комплекса;
- обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации программного обеспечения

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- консультирование заказчика;
- разработка и выпуск новых версий ПО;
- разработка и выпуск обновлённых версий эксплуатационной документации;
- устранение логических ошибок в работе Программы

## **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса ARK-NMI**

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;

## **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, может быть исправлены путем работы специалиста технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её 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:

-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 Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес [info@arksol.ru](mailto:info@arksol.ru).

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

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

## Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер **(812) 325-26-00**.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [info@arksol.ru](mailto:info@arksol.ru).

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется сотрудниками компании ООО АРКСОЛ.

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется сотрудниками компании ООО АРКСОЛ.

Модернизация программного обеспечения осуществляется сотрудниками компании ООО АРКСОЛ.

## Информация о персонале

Для обеспечения поддержки программы в штате компании ООО «АРКСОЛ» имеются следующие специалисты:

Инженер-программист – 3 человека

Системный администратор – 1 человек