

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТУРИОН-ИННОВАЦИИ»**

**ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС
«ПРОДАЖА И УЧЕТ АВИАЦИОННЫХ ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ И МОДЕРНИЗАЦИИ**

1227700555235.63.11.11.000.003.ПК

на 7 листах

2023

Содержание

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ	3
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ	3
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
2 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И МОДЕРНИЗАЦИЯ	5
2.1 Гарантийное обслуживание	5
2.2 Техническая поддержка	6
2.3 Модернизация Программы	6
3 ПЕРСОНАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	7
3.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	7
3.2 Контактная информация	7

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ

Термин	Определение
Компания	Разработчик (производитель) программного комплекса «Продажа и учет авиационных грузовых перевозок» - ООО “Центурион-Инновации”
Программа	Программный комплекс « Продажа и учет авиационных грузовых перевозок»

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка
БД	База данных
ПО	Программное обеспечение

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящий документ относится к программному комплексу «Продажа и учет авиационных грузовых перевозок» (далее Программа), разработанному ООО «Центурион-Инновации» (далее Компания).

В документе содержится информация об организациях и/или гражданах, обеспечивающих гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию программного комплекса «Продажа и учет авиационных грузовых перевозок».

2 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И МОДЕРНИЗАЦИЯ

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Программы осуществляется силами квалифицированных специалистов Компании.

2.1 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Разработчик гарантирует правильную работу Программы при соблюдении пользователем необходимых системных требований, требований к пользователю, установленных документацией на программное обеспечение, а также гарантирует устранение причин аварийных ситуаций.

При возникновении аварийной ситуации необходимо обратиться в отдел технической поддержки. Каждый поступивший запрос от пользователя регистрируется в HelpDesk -системе.

Для более эффективной организации обработки запроса, при обращении в отдел технической поддержки, необходимо в тексте обращения указать наименование пользователя ПО, контактный телефон, а также подробно описать возникшую ситуацию (в т.ч. прикрепить скриншоты экрана и т.п.).

Техническая поддержка проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний. В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, техническая поддержка пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде.

После подтверждения найденной ошибки техническая поддержка передает разработчикам Программы задание на устранение обнаруженной ошибки. После устранения неисправности разработчики Программы выпускают обновление к текущей версии Программы или включают исправление в следующую версию Программы. Информация о наличии обновления или новой версии Программы доводится до пользователей Программы.

Устранение аварийных ситуаций, выявленных в ходе эксплуатации Программы, происходит путем автоматического обновления компонентов Программы для всех пользователей Программы, либо выполнением пользователем инструкций, полученных от технической поддержки.

2.2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

В техническую поддержку входят консультации пользователей с ответами на вопросы:

- по подключению к Программе;
- по настройке и администрированию Программы;
- по обновлению Программы;
- по поиску и устранению проблем при работе с Программой.

2.3 МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ

В модернизацию Программы входит выход новых версий Программы вследствие:

- выявления и исправления текущих ошибок Программы;
- усовершенствования функций Программы;
- планового расширения функционала Программы;
- изменений Программы в связи с изменениями федерального законодательства,
- административных регламентов и пр.;
- расширения функционала Программы согласно заявке, на основании заключенного договора.

Модернизация Программы, при необходимости, сопровождается изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

3 ПЕРСОНАЛ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 СОТРУДНИКИ И КОМПЕТЕНЦИИ У ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ

Направление	Компетенции	Количество
Разработчики клиентской части Программы	Разработка на языке программирования Typescript (Framework React)	2
Разработчики серверной части Программы	Разработка на языке программирования Java (Framework Spring)	2
Тестировщики	Знание методов и методик тестирования	1
Специалисты службы технической поддержки	Компетенции в использовании систем логгирования, мониторинга и системы HelpDesk	2

3.2 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- средства коммуникации со службой поддержки:
телефон +74959269835
электронная почта support@cn-innov.ru
- режим работы службы поддержки:
с 9-00 до 18-00
- фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс поддержки ПО:
- г. Москва, 4-я улица 8 Марта, д. 6А.