



Общество с ограниченной ответственностью «Морской Стандарт»  
683031, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Топоркова д. 9/6 пом. 1  
ИНН 4101117549, ОГРН 1074101004603, тел.: 8 (415-2) 20-17-85, факс: 8 (415-2) 20-17-82, р/счет 40702810336170002490 Северо-Восточное отделение №8645 ПАО Сбербанк России г. Магадан БИК 044442607, office@mortrast.com

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Автоматизированная система оптимизации морской логистики», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, его совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

# Оглавление

1.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. ...	3
3.	Совершенствование программного обеспечения.....	3
4.	Техническая и сервисная поддержка программного обеспечения.....	3
4.1.	Контактная информация.....	3
4.2.	Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.....	3
4.2.1.	Классификация возможных сбоев. Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы: .....	3
4.2.2.	Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев. ....	4
4.2.3.	Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий. ....	4
4.3.	Предоставление консультаций и технической информации. ....	4

## 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

## 3. Совершенствование программного обеспечения.

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: [mtissupport@mortrast.ru](mailto:mtissupport@mortrast.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

## 4. Техническая и сервисная поддержка программного обеспечения.

### 4.1. Контактная информация.

Исполнитель выделяет следующих сертифицированных специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Группа сервисного обслуживания»: Никитченко Вячеслав Андреевич [mtissupport@mortrast.ru](mailto:mtissupport@mortrast.ru).

Время обращения в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической и сервисной поддержки ПО: с 07:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

### 4.2. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения.

#### 4.2.1. Классификация возможных сбоев. Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:
  - Отсутствие связи между клиентами и сервером.
  - Переполнение базы данных.
  - Другие ошибки, не позволяющие проводить операции в программном обеспечении.
- Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:
  - Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих продолжать работу.
  - Программные несоответствия, имеющие важное значение в процессе работы.
  - Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения.

- Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения.
- Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:
- Несоответствия в программном обеспечении, которые не влияют на общую работоспособность сервиса.
- Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения.
- Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации.
- Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

#### 4.2.2. Выполнение оперативных мероприятий по устранению сбоев.

В случае возникновения сбоев в работе программного обеспечения устанавливается следующий порядок взаимодействия с Группой сервисного обслуживания:

1. Установление предварительного контакта пользователя с одним из технических специалистов Группы сервисного обслуживания, указанных в п. 4.1 «Контактная информация». Контакт устанавливается для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса, возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действий специалистов Группы сервисного обслуживания по устранению возникшей ситуации.
2. После установления предварительного контакта пользователь подготавливает и пересылает по электронной почте в Группу сервисного обслуживания следующую информацию:
  - описание проблемы;
  - описание сбоя и текущее описание состояния системы;
  - дата появления сбоя и его периодичность;
  - какие возможные действия вызвали возникновение сбоя.
3. В течение не более 2х суток с момента поступления запроса специалисты Группы сервисного обслуживания должны связаться с пользователем и предоставить информацию о возможностях, вариантах и сроках ликвидации аварийной ситуации.

#### 4.2.3. Проведение запланированных ремонтов и необходимых сервисных мероприятий.

Все необходимые сервисные мероприятия и плановый ремонт ПО Группа сервисного обслуживания проводит без дополнительного согласования с конечным пользователем.

#### 4.3. Предоставление консультаций и технической информации.

Специалисты Группы сервисного обслуживания оказывают технические и сервисные консультации по следующим вопросам:

- Обучение работе с ПО;
- Возможность расширения функциональности ПО;
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.