



ООО «Дизайн-центр ИДИС»

**Специализированное программное обеспечение
комплекса программно-технических средств «КЛОН»
(КПТС «КЛОН» ФЮКБ.468364)**

**Система дистанционного управления и
контроля терминалов
«ИДИС-ТЦ».
ФЮКБ.466219.001**

Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного
обеспечения СДУКТ «ИДИС ТЦ»

Версия от 29.04.2022

Москва 2022 г.



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 поддержка программного обеспечения	4
5. Информация о персонале	4
6. Фактический адрес размещения разработчиков «Дизайн центр ИДИС»	4

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

В рамках технической поддержки программного обеспечения оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке программного обеспечения;
2. Помощь в настройке и администрировании;
3. Пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
4. Предоставление документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены следующим образом:

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении, либо необходимости в её доработке, конечный пользователь направляет разработчику запрос на электронную почту admin@idis.ru. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Либо произвести звонок на номер 8 (499) 736-15-93 для связи с тех. поддержкой.

3. Совершенствование программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается: В нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется потребление ресурсов ПК, обновляется интерфейс и ядро программного обеспечения.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу admin@idis.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая поддержка программного обеспечения

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (499) 736-15-93.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу admin@idis.ru.

5. Информация о персонале

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

Для работы с программным обеспечением СДУКТ «ИДИС-ТЦ» пользователю необходимо изучить руководство пользователя, которое прилагается в комплекте с поставкой оборудования или по адресу <http://www.idis.ru/soft.php?section=sdukt>.

Администраторы программного обеспечения должны обладать продвинутыми навыками работы с персональным компьютером, а также должны пройти инструктаж, предоставляемое разработчиком программного обеспечения при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

Руководство администратора;

Руководство оператора.

6. Фактический адрес размещения разработчиков ООО «Дизайн-центр ИДИС»

124482, Москва Зеленоград, Яблонева аллея, 313-А.

Тел: 8 (499) 736-15-93