

**КРАММЕРТИ**

## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ**

обеспечения поддержки жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и совершенствование,  
а также информацию о персонале, необходимом для  
обеспечения поддержки

Программа для ЭВМ  
«Краммерти. Модуль прогнозирования временных рядов»

| №      | ОГЛАВЛЕНИЕ:                                                                     | №листа: |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1      | Введение                                                                        | 3       |
| 2      | Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО | 3       |
| 2.1.   | Информация о совершенствовании ПО                                               | 3       |
| 2.2.   | Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО                  | 4       |
| 3      | Регламент технической поддержки                                                 | 4       |
| 3.1.   | Условия предоставления услуг технической поддержки                              | 4       |
| 3.2.   | Каналы доставки запросов в техническую поддержку                                | 4       |
| 3.3.   | Выполнение запросов на техническую поддержку                                    | 4       |
| 3.4.   | Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки                      | 4       |
| 3.5.   | Заккрытие запросов в техническую поддержку                                      | 5       |
| 3.6.   | Персонал для поддержания жизненного цикла                                       | 5       |
| 3.6.1. | Сотрудники и компетенции у правообладателя                                      | 5       |
| 4.     | Контактная информация производителя программного продукта                       | 5       |
| 4.1.   | Юридическая информация                                                          | 5       |
| 4.2.   | Контактная информация службы технической поддержки                              | 5       |

## 1. Введение

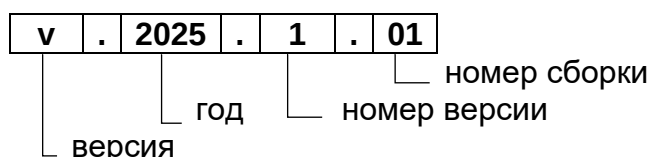
Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения «Краммерти. Модуль прогнозирования временных рядов» (далее – модуль или ПО), включая регламент технической поддержки.

## 2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании

**Модуль поставляется следующим образом:**

**Стационарное решение** - «Краммерти. Модуль прогнозирования временных рядов» и его данные размещаются на облачном сервере Заказчика, при поставке программного обеспечения производится его полная настройка и запуск специалистами ООО «Краммерти»

**Расшифровка значения версий (версионность):**



### 2.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения

Авторы ПО непрерывно совершенствуют функционал, точность, методы и подходы.

Обновление версий программного обеспечения является всегда бесплатным для Заказчика.

Обновление экземпляра программного обеспечения представляет собой остановку работы исполнения программы, замену необходимых компонентов Модуля и запуск модуля в работу с обновленным функционалом.

Модернизация Модуля предусматривает внесение существенных изменений в исходный код компонентов Модуля и как правило модернизация проводится по инициативе Заказчика при получении обратной связи предметом которой является привнести дополнительные специфические функциональные усовершенствования направленные на решение задач Заказчика (пользователей).

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Обновленное руководство пользователя и администратора (если обновление требует корректировки данных документов и было существенным);

Целью обновления функционала является повышение эффективности – точности прогнозирования.

- 2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации  
Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Модуля, могут быть исправлены специалистом службы технической поддержки по запросу Пользователя.

### 3. Регламент технической поддержки

#### 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется бесплатно в течении всего гарантийного срока. Гарантийный срок программного обеспечения составляет: 12 месяцев со дня ввода модуля в эксплуатацию.

Услуги технической поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика в рамках договорных обязательств по технической поддержке приобретенного Заказчиком Модуля.

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу Модуля.

#### 3.2. Способы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы в техническую поддержку отправляются заказчиком по электронной почте и/или принимаются по телефонной линии, и/или со страницы официального сайта разработчика (форма запроса поддержки): <https://krammert.ru/software>

#### 3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Для эффективности и оперативности решения вопросов Заказчик при подаче запроса в техническую поддержку придерживается правила одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса в техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- дополнительная информация которая по мнению Заказчика может помочь сократить причину устранения сбоя работы программы.

#### 3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

3.4.1. Каждому запросу назначается исполнитель;

3.4.2. Служба технической поддержки сообщает Заказчику информацию о состоянии заявки на техническую поддержку.

3.4.3. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе (каждый запрос имеет номер, дату, причину обращения, статусы жизни заявки).

3.4.4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержания запроса.

3.4.5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса если Заказчик обладает таковыми компетенциями.

### 3.5. Закрытие запросов – заявок в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы. В случае аргументированного несогласия Заказчика, с завершением запроса, выполнение запроса продолжается вплоть до полного устранения если причиной является явно проблемы с работой Модуля.

### 3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя ПО ООО «Краммерти»

| № | Направление                             | Компетенции                                                                     | Кол-во сотрудников |
|---|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1 | Разработка и тестирование               | PHP, HTML, C/C++, Java, Python, JS, Django, Spring, Node.js, AngularJS, ReactJS | 2                  |
| 2 | Специалист службы технической поддержки |                                                                                 | 1                  |

### 4. Контактная информация производителя (правообладателя)

#### 4.1. Юридическая информация

Наименование компании разработчика и правообладателя:

Общество с ограниченной ответственностью «КРАММЕРТИ»

Юридический и почтовый адрес: 628412, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Энергетиков, 31/33

**Фактический адрес офиса разработчика:** 628412, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Юности, 8

ОГРН: 1238600005160;

ИНН: 8602310773;

КПП: 860201001

#### 4.2. Контактная информация службы технической поддержки:

Сайт – страница технической поддержки: <https://krammert.ru/software>

Телефон: +7(922) 078-99-44

Email: [krammert@yandex.ru](mailto:krammert@yandex.ru)