

Общество с ограниченной ответственностью «АДДАТА»

Тел.: +7 (499) 130-40-79

Адрес электронной почты: HI@ADDATA.PRO

ИНН: 9709103940

ОГРН: 1237700927090

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
Осипов Евгений Владимирович



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ AdData, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## Оглавление

1. Термины.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	3
3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы.....	3
5. Информация о персонале.....	4
6. Адреса размещения.....	4

## **1. Термины**

**Программа** – программа для ЭВМ AdData.

**Администратор** – правообладатель Программы ООО «АДДАТА».

**Сервисы** – комплекс функциональных возможностей, служб, инструментов, доступных для пользователя в связи с использованием Программы, предоставляемой Администратором.

## **2. Поддержание жизненного цикла Программы**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникающих при эксплуатации Программы;
- помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## **3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации Программы**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Администратору может быть направлен запрос.

Запрос направляется пользователем Администратору на адрес электронной почты: hi@addata.pro или оформляется через обращение по номеру телефона +7 (499) 130-40-79.

Время работы технической поддержки: понедельник-пятница с 10:00 до 18:00 по московскому времени. Нормативный срок реагирования на запрос – 3 (три) часа, нормативный срок решения запроса – 1 сутки. Фактический срок реагирования на запрос пользователя и скорость его решения зависит от загруженности сотрудников Администратора и сложности запроса.

Администратор оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, скриншоты и прочие необходимые для обработки запроса материалы.

## **4. Совершенствование Программы**

Программа регулярно совершенствуется (модернизируется): в ней появляются новые дополнительные возможности, Сервисы, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты: hi@addata.pro или оформить через обращение по номеру телефона +7 (499) 130-40-79.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы**

Для обеспечения поддержания жизненного цикла Программы Администратором задействованы штатные сотрудники.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами следующих штатных сотрудников Администратора:

- Гарантийное обслуживание Программы – один программист;
- Техническая поддержка Программы – один программист;
- Модернизация Программы, в том числе модификация исходного текста Программы – один программист.

## **6. Адреса размещения**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 105064, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, пер. Нижний Сусальный, д.5, стр.4.

Фактический адрес размещения разработчиков: 105064, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, пер. Нижний Сусальный, д.5, стр.4.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 105064, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, пер. Нижний Сусальный, д.5, стр.4.