

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ CADFLO AERO, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

НА 11 ЛИСТАХ

Содержание

Введение.....	2
1. Термины и определения.....	2
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения	4
4. Информация о персонале.....	6
5. Типовой регламент технической поддержки.....	7
6. Гарантийные обязательства Правообладателя	9
7. Контактная информация Правообладателя.....	9
8. Справка об организации Службы клиентской поддержки.....	10

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения (ПО) CADFLO AERO, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Термины и определения

ООО «КАДФло», далее **Правообладатель** – разработчик Программного обеспечения CADFLO AERO.

б) **Конечный пользователь** (далее также **Пользователь**) — юридическое или физическое лицо.

- с) **Техническая поддержка** - набор услуг, предоставляемых конечным пользователям, посредством которых осуществляется помощь в работе с ПО, включающий прием и обработку обращений (запросов) от пользователей и предоставление по ним консультаций. Набор услуг и условия их предоставления для конкретного пользователя определяется уровнем сервиса в соответствии лицензионным соглашением или отдельным договором с данным пользователем. Техническая поддержка не подразумевает услуг по доработке ПО или подготовку персонала (пользователей) для работы с ПО.
- d) **Сопровождение** - набор услуг по внесению изменений в исходные коды ПО с целью устранения блокирующих ошибок, а также выполнению иных усовершенствований (например, повышающих его стабильность или производительность) для продукта. Сопровождение может включать в себя выпуск отдельных исправлений, передаваемых конечному пользователю или пакетов обновлений, содержащих набор изменений.
- е) **Лицензионное соглашение** или **Лицензионное соглашение с Пользователем** - договор между Правообладателем и Пользователем, устанавливающий порядок, условия, объем, права, ограничения и другие правила пользования ПО. Лицензионное соглашение подписывается Пользователем до момента предоставления доступа к ПО.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения CADFLO AERO осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения, восстановление данных и консультации по вопросам доступа к ПО). Доступ к ПО предоставляется через интернет-хранилище Правообладателя.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе Пользователя по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов Пользователя, ошибки при идентификации Пользователя и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

-

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Пользователя новыми версиями программного обеспечения по мере их выхода;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения

3.1 Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам доступа к CADFLO AERO, по вопросам администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки программного обеспечения CADFLO AERO оказываются следующие услуги:

- проверка персональных компьютеров Пользователя на соответствие минимальным требованиям к операционной системе, наличию обновлений браузеров, необходимых для осуществления доступа к программному обеспечению;

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала модулей программного обеспечения CADFLO AERO;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по доступу к ПО, настройке/работе программного обеспечения;
- общие консультации по выбору программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного обеспечения CADFLO AERO.

3.2 Проведение модификации программного обеспечения CADFLO AERO

в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Пользователя на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение;
- согласование с Пользователем возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;

- модификация программного обеспечения по заявкам Пользователя;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Пользователю новых версий программного обеспечения выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Пользователю неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4. Информация о персонале

4.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах.

Программное обеспечение CADFLO AERO максимально дружелюбно к пользователю и администраторам ПО, устанавливающим ПО и его обновления;

- подходит для всех участников;
- просто в освоении и удобно в ежедневном использовании;
- может интегрироваться в существующую информационную среду Пользователя;
- осуществляет поддержку большинства распространенных форматов.

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя: базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система). Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя.

Администратор ПО должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ

работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

Пользователь может самостоятельно освоить Программное обеспечение CADFLO AERO на продвинутый уровень, ознакомившись с информацией и инструкциями, приведенными на сайте Правообладателя и находящихся в составе ПО.

4.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- владение языком программирования;
- опыт администрирования веб-серверов и операционной системы Windows.

5. Типовой регламент технической поддержки

5.1 Условия предоставления услуг технической поддержки.

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре между Правообладателем и Пользователем в течение указанного календарного периода действия договора.

5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

Запросы на техническую поддержку осуществляются по адресу портала технической поддержки: support.cadflo.ru, а также могут осуществляться по адресу электронной почты support@cadflo.com.

5.3 Выполнение запросов на техническую поддержку.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается

правила – одному запросу соответствует одна проблема (необходимо для четкой идентификации проблемы при выполнении). В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Пользователь при подаче запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- снимки экрана, демонстрирующие проблему;
- CAD модель с проектом CADFLO AERO при возможности и необходимости.

5.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.

Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя по выполнению запроса документируются в порядке, установленном внутренним регламентом Правообладателя. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя для своевременного решения запроса.

5.5 Закрытие запросов в техническую поддержку.

После доставки Ответа Пользователю запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением запроса, выполнение запроса возобновляется. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем подтверждения от Пользователя о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Пользователя, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Пользователя о завершении запроса в течение 7 (семи) рабочих дней, запрос считается закрытым, Закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

6. Гарантийные обязательства Правообладателя

- а) Правообладатель гарантирует работоспособность ПО.
- б) Правообладатель гарантирует, что при передаче прав на авторские, смежные или любые другие права третьих лиц, использованная при создании Программного обеспечения не нарушены. Информация была получена законным путем. Государственная тайна, а также служебная и коммерческая тайна третьих лиц не были нарушены.
- с) Правообладатель подтверждает достоверность предоставляемой о ПО информации и соответствие программного обеспечения требованиям постановлений Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. No 1236, в частности:
- ПО может быть использовано на всей территории РФ;
 - ПО обеспечено гарантийной поддержкой со стороны Правообладателя. К технической поддержке не привлекаются организации, находящиеся под контролем иностранных юридических или физических лиц;
 - ПО не имеет санкционных компонентов, не имеет принудительного обновления и управления из-за рубежа, в том числе не использует элементы программного кода из репозиторий, находящихся вне территории РФ;
 - ПО позволяет осуществлять модернизацию силами российских компаний, не находящихся под контролем иностранных юридических или физических лиц, на территории РФ;
 - ПО не осуществляет несанкционированную передачу информации, включая технологическую, в том числе производителю.

7. Контактная информация Правообладателя

Полное наименование компании	Общество с ограниченной ответственностью «КАДФло»
------------------------------	--

Краткое наименование	ООО «КАДФло»
Юридический адрес	Российская Федерация, 125438, г. Москва, ул. Автомоторная, дом 1/3, стр. 2, этаж 6, помещение I, комната 37
Фактический адрес	119049, г. Москва, улица Шаболовка, 10к1
Почтовый адрес (Почта России)	119049, г. Москва, ул. Донская, дом 3, а/я 115
Телефоны	+7(499)-390-05-22; +7(925)-391-11-67
Адрес эл. почты:	info@cadflo.ru , accounts@cadflo.ru
Web-сайт	http://www.cadflo.ru
ОКПО	31382355
ОКВЭД	62.01 82.99; 77.32; 77.11; 73.20.1; 72.19; 71.12; 70.22; 63.11; 62.09; 62.02; 47.99; 47.91; 47.63; 47.41; 46.90; 46.69.9; 46.69.5; 46.51; 46.43.3; 43.29; 43.21; 33.20; 33.14; 33.13; 33.12; 18.20; 18.12.
Вид деятельности	62.01 Продажа компьютерного программного продукта и 62.02 консультирование в этой области
ИНН	7743263556
КПП	774301001
ОГРН	1187746636087 от 03.07.2018 г. Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве
ОКТМО	45338000000
Налоговая инспекция	ИФНС № 43 по г. Москве, 125493 Москва, ул. Смольная, д. 25а
Банк	АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва Ул. Каланчевская, 27, Москва, 107078
Расчетный счет	40702810002300009678
Кор счет	30101810200000000593
БИК	044525593
Генеральный директор	Сивцева Вера Петровна
Главный бухгалтер	Елкова Светлана Анатольевна

8. Справка об организации Службы клиентской поддержки

Служба клиентской поддержки Пользователей CADFLO AERO является структурным подразделением ООО «КАДФло».

Сервис клиентской поддержки функционирует круглосуточно на ежедневной

основе.

Местонахождение Службы клиентской поддержки совпадает с фактическим местоположением головного офиса ООО «КАДФло» 125438, г. Москва, ул. Автомоторная, дом 1/3, стр. 2, этаж 6, помещение I, комната 37.

Служба поддержки расположена изолированно от иных структурных подразделений и занимает изолированное помещение с отдельным входом. Помещение оснащено всем необходимым офисным инвентарем и оборудованием.

Структурно служба поддержки состоит из Руководителя (в статусе Заместителя генерального директора или Технического директора) и 2-х сотрудников.

Контактная информация Службы поддержки указывается в договорах с клиентами. Клиенты могут связаться со Службой поддержки по телефонам +7(499)-390-05-22; +7(929)-906-55-85 или направив обращение на портал технической поддержки: support.cadflo.ru или на почтовый ящик support@cadflo.com. Внутренняя АТС компании настроена таким образом, что при отсутствии ответа на входящий звонок (например, сотрудник вышел из кабинета) вызов переадресовывается на мобильный телефон соответствующего сотрудника.

В соответствии с внутренним регламентом Служба должна обработать поступивший запрос и дать ответ заявителю (или как минимум подтвердить получение обращения и сообщить о его статусе) максимум в течение 24 часов с момент получения обращения.

Если для ответа на полученный вопрос компетенции сотрудников Службы клиентской поддержки недостаточно, вопрос передается для изучения и подготовки ответа в соответствующее смежное подразделение.