

ООО “Севен Райтс Логистикс”
ОГРН 1207700291622
ИНН 9706007861 КПП 770601001



7 Rights Logistics

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

Москва
2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
3. Краткое описание процессов.....	3
4. Техническая поддержка программного обеспечения.	3
5. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения	4
6. Процесс решения проблем в ПО	4
7. Процессы поддержки программного обеспечения.....	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. Краткое описание процессов

- процессы реализации (разработки) ПО – проектирование, конструирование, сборка, тестирование;
- процессы поддержки ПО – менеджмент конфигурации ПО, процесс решения проблем в ПО.

4. Техническая поддержка программного обеспечения.

Вопросы, возникающие в ходе работы сервисом, следует направлять в службу поддержки через:

1. e-mail: partner@7rights.ru
2. телефон: +7 495 222 37 00

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 09:00 по 19:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик получает информацию о времени работы устранения ошибки в течении 2 рабочих дней с момента обращения.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО: 119049, город Москва, Мытная ул., д. 28 стр. 3, эт 1 пом 2 к 2 о 96э.

5. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции. В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии.

6. Процесс решения проблем в ПО

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки partner@7rights.ru. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и соответствующие изменения.

7. Процессы поддержки программного обеспечения

В рамках поддержки и модернизации оказываются следующие услуги:

- Выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;

Данные о режиме работы службы поддержки:

Служба поддержки работает в следующих режимах: в рабочее время, если данный режим указан в Договоре сопровождения.

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки

(количество, квалификация): задействован 4 сотрудника:

- Козлов Николай Андреевич, инженер-программист;
- Лебедев Андрей Владимирович, инженер-программист;
- Боярский Максим Дмитриевич, инженер-программист;
- Громова Ирина Валерьевна, инженер-программист.

Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения

(количество) и фактический почтовый адрес, по которому

осуществляется процесс сопровождения: задействован 1 сотрудник:

Игаева Майя Исаевна, 119049, город Москва, Мытная ул., д. 28 стр. 3, эт 1
пом. 2 к 2 о 96э.