

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ «INSIDER CLOUD (ИНСАЙДЕР КЛАУД) - СИСТЕМА МОНИТОРИНГА РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ И АВТОМАТИЗАЦИИ УЧЕТА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАК ЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

«INSIDER CLOUD (ИНСАЙДЕР КЛАУД) - система мониторинга работы сотрудников и автоматизации учета рабочего времени»

Правообладатель: ООО «ИНСАЙДЕР»

ИНН 7452156207

ОГРН: 1217400009200

Содержание

1. Термины и сокращения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы	3
5. Техническая поддержка Программы.....	4
6. Информация о фактическом наличии у заявителя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО	4
7. Обслуживание Программы	4

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	INSIDER CLOUD (ИНСАЙДЕР КЛАУД) - система мониторинга работы сотрудников и автоматизации учета рабочего времени
Разработчик	Правообладатель Программы

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных 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.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается:

- в ней появляются новые дополнительные возможности,
- оптимизируется нагрузка ресурсов ПК,
- обновляется интерфейс.

5. Техническая поддержка Программы

Если при настройке и работе с решением возникли трудности, пользователь может обратиться в техническую поддержку. Для этого необходимо оставить заявку на почте: sp@insidercloudinfo.ru или обратиться по телефону: 8 (800) 100-45-85
Время работы технической поддержки: с 9:30 до 18:30 (ПН-ПТ). Скорость ответа зависит от загруженности команды и сложности вопроса, но в среднем составляет 5 рабочих дней.

6. Информация о фактическом наличии у заявителя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО

Для поддержки задействован следующий персонал правообладателя:

- Системный администратор (1 человек) - отвечает за работу Программы и ресурса размещения Программы.
- Контент-менеджер (1 человек) - отвечает за процесс наполнения и актуализации информации.

7. Обслуживание Программы

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляется силами одного штатного сотрудника правообладателя:

- Гарантийное обслуживание Программы – системный администратор (1 человек).
- Техническая поддержка Программы – системный администратор (1 человек).
- Модернизация Программы – системный администратор (1 человек).