ООО "ТИМ"
Технологии информационного моделирования

✉ Россия, 453700, Республика Башкортостан, г. Учалы, ул. Маршала Жукова, д. 16
+7 [800] 101-90-58, +7 (996) 400-68-17
e-mail: post@geotim.ru
ИНН/КПП 0270407132/027001001, ОКПО 35584078, ОГРН 1190280004200

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «GeoReader AI», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале пользователей программного обеспечения, необходимом для обеспечения такой поддержки

Учалы 2024

# ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Аннотация ..... 3

2. Термины ..... 3

3. Перечень сокращений ..... 3

4. Поддержание жизненного цикла Программы ..... 4

4.1 Поставка Программы и обновлений к ней ..... 4

4.2 Активация Программы ..... 4

4.3 Техническая поддержка ..... 5

5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы ..... 6

6. Совершенствование программного обеспечения ..... 6

7. Информация о персонале пользователей ПО, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы ..... 7

## 1. Аннотация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих:

-поддержание жизненного цикла программного обеспечения;

-устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;

-совершенствование программного обеспечения;

-а также информацию о персонале пользователей программного обеспечения, необходимом для обеспечения жизненного цикла программного обеспечения.

Данный документ предназначен для администраторов и пользователей ПО «GeoReader AI».

## 2. Термины

В документе использованы следующие термины:

| Термин | Расшифровка сокращения |
|---|---|
| Программа | Программа для ЭВМ "GeoReader AI" |
| Разработчик | ООО «ТИМ» - разработчик Программы |
| Заказчик | Юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор Разработчика и получившее доступ к Программе |
| Договор | Лицензионный договор, заключенный между Разработчиком и Заказчиком, дающий право последнему на использование Программы. |

## 3. Перечень сокращений

В документе использованы следующие сокращения:

| Сокращение | Расшифровка сокращения |
|---|---|
| ОС | Операционная система |
| ПО | Программное обеспечение |
| ТЗ | Техническое задание |

## 4. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам Заказчика.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- доработка Программы под требования Заказчика;
- предоставление актуальной документации.

### 4.1 Поставка Программы и обновлений к ней

Программа поставляется клиентам в виде компьютерного файла для инсталляции ПО на персональном компьютере Заказчика. Программа передается Заказчику с использованием сети Интернет по электронной почте, указанной в Договоре, путем отправки ссылки на скачивание компьютерного файла Программы.

Всем клиентам, в установленный Договором период, доступны обновления продукта. Разработчик не реже одного раза в квартал, в установленный Договором период, направляет Заказчику по электронной почте, указанной в Договоре, ссылку на скачивание компьютерного файла с обновлениями к Программе.

### 4.2 Активация Программы

Порядок активации Программы описан в руководстве по эксплуатации к ПО, передаваемом Заказчику отдельным текстовым файлом совместно с Программой. Активированную единожды Программу при ее использовании и установке обновлений заново активировать не требуется,

за исключением случаев переустановки ОС или переноса Программы на другой персональный компьютер. Разработчик, в рамках проводимых им коммерческих акций по своему усмотрению вправе на безвозмездной основе передать Заказчику USB-ключ, с соответствующей версией Программы, для возможности ее использования на любом персональном компьютере без необходимости проведения активации.

### 4.3 Техническая поддержка

Техническая поддержка работы с Программой осуществляется всем пользователям как на безвозмездной, так и коммерческой основе.

На безвозмездной основе техническая поддержка предоставляется всем пользователям Заказчика по вопросам установки и активации ПО, а также корректности работы заявленных Разработчиком функций. Обращения от пользователей по вопросам технической поддержки работы Программы принимаются Разработчиком по электронной почте post@geotim.ru или по телефонам +7 (800) 101-90-58, моб. т. +7 (996) 400-68-17, в т.ч. путем переписки с использованием интернет мессенджеров. Максимальное время, в течение которого Разработчик отвечает на вопросы пользователей, полученные через каналы электронной связи, не превышает 24 часов с момента получения запроса.

На коммерческой основе осуществляется техническая поддержка по вопросам решения прикладных задач с использованием Программы. Заказчику предлагаются групповые и индивидуальные консультации с подготовкой примеров данных и алгоритмов работы с такими данными. Тематика проводимых консультаций может включать готовые шаблонные решения от Разработчика или индивидуально согласованные сторонами в соответствии с ТЗ от Заказчика. Консультации с пользователями проводятся в формате видеоконференцсвязи, организованной Разработчиком по запросу Заказчика.

## 5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое обновление компонентов ПО, инициированное Разработчиком;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки в соответствии с 4.3.

При обращении пользователей Заказчика к Разработчику по вопросам устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы, рекомендуется направлять в адрес службы технической поддержки лог-файл с описанием ошибки, автоматически создаваемый Программой по команде пользователя ПО, а также примеры данных, при работе с которыми была обнаружена неисправность Программы.

Разработчик устраняет идентифицированные и подтвержденные неисправности Программы в срок, указанный в Договоре, и направляет пользователю обновление ПО согласно 4.1. В случае, если неисправности Программы обусловлены удалением или самостоятельной модификацией файлов, установленного ПО, пользователю будет предоставлена копия файла для повторной инсталляции и восстановления работоспособности Программы согласно 4.1.

## 6. Совершенствование программного обеспечения

Программа регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, устраняются ошибки, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы. Для этого необходимо направить техническое предложение по

адресу электронной почтой post@geotim.ru.

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в обновленной версии Программы.

Пользователь на коммерческой основе может заказать необходимые ему функции ПО, если Разработчиком не принято решение о добавлении его технических предложений в план разработки.

## 7. Информация о персонале пользователей ПО, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы

Администраторы Программы на стороне пользователей ПО должны обладать навыками инсталляции ПО средствами ОС.

Пользователи Программы должны обладать навыкам работы с десктопным ПО: запуск приложений средствами ОС, ввод информации с помощью компьютерной клавиатуры и мыши, сворачивание, разворачивание и закрытие окон. Для реализации прикладного функционала Программы пользователям необходимы базовые знания функционирования систем автоматизированного проектирования, географических информационных систем, специализированные знания в области инженерных изысканий, проектирования и строительства зданий и сооружений.