



ООО «СОФТ МЕНЕДЖМЕНТ»  
ИНН/КПП 5903100206/590301001  
614087, г. Пермь, ул. Малкова, дом 12  
Телефон: +7 342 2000-260  
Факс: +7 342 2000-261  
E-mail: [info@softm.tv](mailto:info@softm.tv) [www.softm.tv](http://www.softm.tv)

---

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,  
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
«AURORA. ТЕПЛОМ БАЛАНС В ЖКХ»**

**Пермь 2022**

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Aurora. Тепловой баланс в ЖКХ» .....</b>                | <b>3</b> |
| <b>2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....</b>                    | <b>3</b> |
| <b>3. Совершенствование программного обеспечения .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>4. Техническая поддержка .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности .....</b>                      | <b>4</b> |
| <b>6. Фактический адрес размещения разработчиков «Aurora. Тепловой баланс в ЖКХ» . .....</b>                         | <b>4</b> |
| <b>7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки «Aurora. Тепловой баланс в ЖКХ» .....</b>          | <b>4</b> |
| <b>8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Aurora. Тепловой баланс в ЖКХ» .....</b> | <b>5</b> |

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ».**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://www.softm.tv/support/>.

## **3. Совершенствование программного обеспечения.**

Продукт регулярно развивается согласно п.1 в нем появляются:

- новые дополнительные возможности,
- совершенствуется функционал,
- оптимизируется работа ПО,
- обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствования необходимо направить техническое предложение средствами портала технической поддержки по адресу:

<https://www.softm.tv/support/>

Или электронной почтой [support@softm.tv](mailto:support@softm.tv)

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в последующих версиях ПО.

#### **4. Техническая поддержка.**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (342) 200-04-69.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@softm.tv](mailto:support@softm.tv) или средствами портала технической поддержки адресу : <https://www.softm.tv/support/>

#### **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ».**

**Пользователи «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ».** Должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне «Уверенный пользователь» и уметь работать с пакетом офисных приложений. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить «Руководство пользователя».

Пользователь должен иметь навык работы с любым из поддерживаемых интернет браузеров (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Internet Explorer), а также знать соответствующую предметную область.

**Администраторы «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ».** Должны обладать навыками администрирования операционных систем семейства Linux и Windows.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «**Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ**»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «**Тепловой баланс в ЖКХ**»;
- документация по средству виртуализации KVM (<https://www.linuxkvm.org/page/Documents>).

#### **6. Фактический адрес размещения разработчиков «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ»**

614066, г. Пермь, ул. Стахановская, 54Г (офис 111). Тел: +7 (342) 200-02-60.

#### **7. Фактический адрес размещения службы поддержки «Auroga. Тепловой баланс в ЖКХ»**

614066, г. Пермь, ул. Стахановская, 54Г (офис 111). Тел: +7 (342) 200-02-60.

**8. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки  
«Аурога. Тепловой баланс в ЖКХ»**

614066, г. Пермь, ул. Стахановская, 54Г (офис 111). Тел: +7 (342) 200-02-60.