



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 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. ТЕПЛОВОЙ БАЛАНС В ЖКХ»**

Пермь 2022

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

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 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.