



cedrusdata

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла CedrusData Catalog

ООО «Кверифай Лабс»

ОГРН 1217800163790

ИНН 7811766769

КПП 781101001

1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	3
4. Совершенствование Программы	4
5. Техническая поддержка Программы	4
6. Информация о персонале	4

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программа для ЭВМ "CedrusData Catalog"
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы Разработчиком и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков, а также консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы по телефону, электронной почте или в мессенджерах.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы и ее обновлений, а также в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки Программы или ее обновления.
- помощь в настройке и администрировании Программы, включая консультации по выбору серверного оборудования и программного обеспечения для обеспечения высокой производительности работы Программы.
- консультации по функционалу Программы, помощь в эксплуатации 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.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) проблемы и, если применимо, логи (журнал работы) Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика посредством электронной почты по адресу info@cedrusdata.ru, либо посредством формы обратной связи по адресу <https://cedrusdata.ru/contacts>.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета

запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно совершенствуется, что включает в себя создание нового функционала, оптимизацию производительности и улучшение документации.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию посредством электронной почты по адресу info@cedrusdata.ru, либо посредством формы обратной связи по адресу <https://cedrusdata.ru/contacts>.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его обоснованности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Пользователь может направлять возникающие вопросы посредством электронной почты по адресу info@cedrusdata.ru, либо посредством формы обратной связи по адресу <https://cedrusdata.ru/contacts>.

6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить документацию к Программе, расположенную по адресу <https://docs.cedrusdata.ru/>.

Техническую поддержку и модернизацию Программы осуществляют следующие работники ООО «Кверифай Лабс»:

- Озеров Владимир Вячеславович, генеральный директор;
- Гончарук Алексей Владимирович, технический директор;
- Губин Павел Викторович, старший инженер-программист.