



**Документация, содержащая описание
процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла сервиса простой электронной
подписи «Подпислон», в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки**

Содержание

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

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Подпислон обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок ПО и по заявкам клиентов.

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения:

2. Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;

3. Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;

4. Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);

5. Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

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

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется использования серверных ресурсов, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение на электронную почту support@podpislon.ru.

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

4. Техническая поддержка ПО

Для получения технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@podpislon.ru.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в регистрации и авторизации;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в работе ПО
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи сервиса Подпислон должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров.

Администраторы «Подпислон» должны обладать навыками использования ПК.

Для работы администраторы системы самостоятельно изучают предоставленный для них материал по работе сервиса:

- видео-инструкции по эксплуатации программного обеспечения «Подпислон»;
- документация по работе программного обеспечения «Подпислон».
-

6. Информация о фактическом адрес размещения разработчиков «Подпислон»

199155, Россия, Санкт-Петербург, ул. Уральская 13 К, оф. 312. Тел:
8(812)-467-90-91

7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки «Подпислон»

199155, Россия, Санкт-Петербург, ул. Уральская 13 К, оф. 312. Тел:
8(812)-467-90-91

8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Подпислон»

ООО «Подпислон»
ИНН/КПП 7801708775 / 780101001
ОГРН 1227800011724
e-mail: info@podpislon.ru
телефон: +78124679091

199155, Россия, Санкт-Петербург, ул. Уральская 13 К, оф. 312. Тел:
8(812)-467-90-91