

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«Солвинтек»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

Кожевников А.А.



**Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ MPsklad, техническая поддержка,  
гарантийное обслуживание, информация о персонале.**

## **1. Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ.**

Поддержание жизненного цикла **программы для ЭВМ MPsklad** (далее по тексту - программное обеспечение) осуществляется за счет сопровождения Программного Обеспечения и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программного Обеспечения доступны по телефону 8 (800) 555-34-49 в социальных сетях Telegram: @mpsklad2023, whatsapp: +7 999 904-49-59.

В рамках технической поддержки Программного Обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного Обеспечения;
- техническое обслуживание Программного Обеспечения;
- модернизация и обновление Программного Обеспечения и соответствующей документации к Программному Обеспечению.

## **2. Предоставление консультаций и технической информации.**

В рамках гарантийного обслуживания специалисты технической поддержки по следующим вопросам:

- Обучение Пользователей работе с программным обеспечением;
- возможность расширения функциональности программного обеспечения;
- любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием Программного обеспечения.

Порядок предоставления помощи по техническому обслуживанию следующий:

1. Пользователь должен связаться с одним из технических специалистов любым из удобных способов тел.: 8 (800) 555-34-49 в социальных сетях Telegram: @mpsklad2023, whatsapp: +7 999 904-49-59.
2. В ходе проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам Пользователь предоставляет специалистам технической поддержки следующую информацию:
  - название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
  - описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Каждому обращению Пользователя присваивается порядковый номер, дата и время обращения. В течение 15 минут рабочего дня технический специалист связывается с Пользователем (по электронной почте или телефону) и предоставляет информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации, разрешения проблемы или проведения экспертизы.

3. Если после решения технической неисправности или решения технического вопроса со стороны Пользователя не поступило повторного запроса в течение 8 часов, обращение считается закрытым.

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.**

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

- работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- массовое обновление компонентов программного обеспечения, перед массовым обновлением программного обеспечения производится рассылка всем пользователям Программного обеспечения и данная информация отображается на сайте.

В случае возникновения неисправностей в работе Программного Обеспечения пользователь направляет Разработчику запрос и код ошибки. Разработчик информирует пользователя о принятии заявки в работу, разработчик выявляет причину неисправности, устраняет неисправность, передает информацию пользователю об устранении неисправности, после чего Пользователь может продолжить работу.

### **4. Техническая поддержка программного обеспечения.**

Техническая поддержка, обновление и модернизация Программного Обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников (непосредственно командой Разработчиков).

Для получения дополнительной информации по работе Программного Обеспечения, не указанной в Руководстве по эксплуатации или для отправления запросов на устранение проблемы, запросов на обслуживание или запросов на модернизацию, необходимо обращаться на электронную почту: [support@mpsklad.ru](mailto:support@mpsklad.ru).

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: [support@mpsklad.ru](mailto:support@mpsklad.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

### **5. Информация о персонале.**

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Программного Обеспечения осуществляется сотрудниками Правообладателя ООО «Солвинтек», сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу: **100012, Москва, ул 1-я Тверская-Ямская д. 25, с. 1, пом.6.**

Специалисты Разработчики обладают необходимым набором знаний для работы со всеми



компонентами, входящими в состав Программного Обеспечения, при решении прикладных задач.

- Гарантийное обслуживание Программного Обеспечения – 3 специалиста технической поддержки;
- Техническая поддержка Программного Обеспечения – 2 специалиста технической поддержки;
- Модернизация Программного Обеспечения, в том числе модификация исходного кода Программного Обеспечения – 2 разработчика.

Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки), суть (подробное описание проблемы).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки **support@mpsklad.ru**

Совершенствование Программного Обеспечения Продукт регулярно совершенствуется (модернизируется): в нем оптимизируется нагрузка ресурсов и осуществляется устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.

#### **6. Техническое обслуживание программного обеспечения.**

Техническое обслуживание осуществляется сотрудниками компании ООО «Солвинтек» ИНН 1234567890/ОГРН1234567890123, расположенной по адресу: **100012, Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская д. 25, с. 1, пом. 6.**

Обращения принимаются по номеру телефона 8 (800) 555-34-49 и электронной почте: **support@mpsklad.ru** (эти данные прописываются в Договоре с Пользователем).

#### **7. Гарантийное обслуживание и модернизация.**

Гарантийное обслуживание Программного обеспечения производят разработчики специализированного программного обеспечения в количестве – 5 штатных сотрудников компании ООО «Солвинтек».