

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программы для ЭВМ СМАРТ-Ресурс,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, а также информация о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки

Программа для ЭВМ СМАРТ-Ресурс

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая информация, термины и сокращения	3
1.1	Общая информация	3
1.2	Термины	3
1.3	Сокращения.....	3
2	Регламент работы Службы технической поддержки Правообладателя.....	4
3	Поддержание жизненного цикла и правила Технической поддержки Программы для ЭВМ	5
3.1	Формы предоставления технической поддержки	5
3.1.1	Консультирование Пользователя.....	5
3.1.2	Взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя	6
3.1.3	Взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы	6
3.1.4	Предоставление обновлений и новой версии ПО	7
3.1.5	Условия лицензионного договора	8
3.2	Порядок предоставления технической поддержки	9
4	Специальные условия и ограничения	10
5	Информация о персонале	11

1 Общая информация, термины и сокращения

1.1 Общая информация

Правообладатель – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского».

Сайт программы – <http://www.mech.unn.ru/smartRCAbout.html>.

Разработчик – Научно-исследовательский институт механики.

Официальная электронная почта – SMART@mech.unn.ru.

Предупреждение об исключительных правах и конфиденциальной информации – исключительные права на все результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальную собственность), используемые при разработке, поддержке и эксплуатации службы Программы для ЭВМ «СМАРТ-ресурс», включая, но не ограничиваясь, программы для ЭВМ, базы данных, изображения, тексты, другие произведения, а также изобретения, полезные модели, товарные знаки, знаки обслуживания, коммерческие обозначения и фирменные наименования, принадлежат ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского» либо его лицензиарам.

1.2 Термины

Техническая поддержка – комплекс мер по сопровождению эксплуатации Программы для ЭВМ.

Пользователь – лицо, которому принадлежит право использования Программы для ЭВМ на основании соответствующего лицензионного договора / лицензионного соглашения.

1.3 Сокращения

ПО – программное обеспечение.

ЭВМ – электронная вычислительная машина.

2 Регламент работы Службы технической поддержки Правообладателя

Режим работы: 09:00 – 17:00 (время московское), за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сроки обработки обращений Пользователей и направления ответов: не более 5 рабочих дней.

Язык предоставления технической поддержки: русский.

Техническая поддержка осуществляется посредством официальных запросов на электронный почтовый ящик СМАРТ@mech.unn.ru.

3 Поддержание жизненного цикла и правила Технической поддержки Программы для ЭВМ

3.1 Формы предоставления технической поддержки

Для Пользователя техническая поддержка предоставляется в следующих формах:

- консультирование Пользователя;
- взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя;
- взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы;
- предоставление обновлений и новой версии Программного комплекса в предусмотренных лицензионным договором случаях.

3.1.1 Консультирование Пользователя

По обращению Пользователя Служба технической поддержки Правообладателя предоставляет Пользователю консультации по вопросам эксплуатации Программного комплекса, а именно:

- по вопросам установки, переустановки, удаления ПО;
- по вопросам установки обновлений ПО;
- по вопросам, связанным с функционированием ПО с момента запуска и до момента завершения работы.

Консультирование Пользователя осуществляется посредством официальных запросов на электронный почтовый ящик SMART@mech.unn.ru в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил.

В рамках технической поддержки не гарантируется предоставление консультаций по следующим вопросам:

- по вопросам, связанным с настройкой локальных либо внешних сетей, прокси-серверов, портов, защитных межсетевых экранов и прочего программного обеспечения сторонних производителей, способного препятствовать нормальной работе Программного комплекса. Для решения таких вопросов необходимо обратиться к системному администратору организации или в службу технической поддержки соответствующего производителя;
- по вопросам, связанным с работой антивирусного программного обеспечения, способного блокировать установку или использование Программного комплекса;
- по вопросам настройки доступа посредством сети Интернет, подключения к внутренним серверам организации, настройки VPN и аналогичным вопросам, находящимся в компетенции системного администратора Пользователя;

- по вопросам, относящимся к нелицензионным программным продуктам;
- по вопросам, относящимся к программным продуктам сторонних производителей;
- по вопросам, связанным с настройкой и администрированием СУБД;

а также по обращениям Пользователей, сформулированным в грубой и/или неуважительной форме, в том числе и с использованием ненормативной и/или нецензурной лексики на любом языке.

3.1.2 Взаимодействие по замечаниями и предложениям Пользователя

Пользователь вправе обращаться к Правообладателю с замечаниями по функционированию Программного комплекса и предложениями по расширению и оптимизации возможностей Программного комплекса. Обращения направляются посредством официальных запросов на электронный почтовый ящик SMART@mech.unn.ru в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил.

Правообладатель осуществляет регистрацию и анализ замечаний и предложений Пользователей и учитывает замечания и предложения в дальнейшей разработке Программного комплекса.

3.1.3 Взаимодействие при выявлении нарушений в работе программы

Ошибкой в работе Программного комплекса считается такое нарушение в работе программы, когда определенная последовательность действий Пользователя приводит к аварийному завершению работы программы, что не позволяет использовать Программный комплекс по назначению. При этом нарушение в работе программы, вызванное некорректной работой компонентов операционной системы устройства Пользователя, не считается ошибкой в работе Программного комплекса.

В случае выявления нарушения в работе программы, отвечающего признакам ошибки Пользователь посредством официальных запросов на электронный почтовый ящик SMART@mech.unn.ru в соответствии с положениями Раздела 3.2 настоящих Правил предоставляет Правообладателю полную информацию о нарушении и последовательности действий, приводящих к его устойчивому проявлению.

Служба технической поддержки рассматривает обращение Пользователя и воспроизводит последовательность действий Пользователя на устройствах разработчика Программного комплекса.

В случае если нарушение повторяется на устройствах разработчика Программного комплекса, Служба технической поддержки осуществляет регистрацию ошибки, о чем сообщает Пользователю посредством присвоения соответствующему обращению Пользователя статуса «ОШИБКА ЗАРЕГИСТРИРОВАНА» в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Пользователя.

В случае если нарушение не повторяется на устройствах разработчика Программного комплекса, то ошибка не регистрируется, о чем Служба технической поддержки сообщает Пользователю посредством направления соответствующего уведомления в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего обращения Пользователя. В этом случае дальнейшее взаимодействие Пользователя и Правообладателя по предмету соответствующего обращения будет осуществляться в порядке предоставления консультаций в соответствии с положениями Раздела 3.1.1 настоящих Правил.

Правообладатель в разумный срок осуществляет исправление зарегистрированных ошибок, посредством предоставления обновлений Программного комплекса в порядке, установленном пунктом 3.1.4 настоящих Правил, либо внесения необходимых изменений в ПО и документацию и предоставления Пользователю доступа к соответствующим изменениям.

В случае если ошибка выявлена Пользователем в пределах срока технической поддержки, установленного соответствующим соглашением Правообладателя и пользователя, но исправление ошибки осуществляется за пределами этого срока, порядок предоставления обновлений Программного комплекса либо внесения необходимых изменений в ПО и документацию и предоставления Пользователю доступа к соответствующим изменениям для исправления ошибки согласовывается Сторонами дополнительно при возникновении соответствующей ситуации.

3.1.4 Предоставление обновлений и новой версии ПО

Предоставление Пользователю обновлений для исправления выявленных ошибок и добавления отдельных функций в Программный комплекс и новой версии Программного комплекса (в том числе предварительной версии) осуществляется посредством использования электронной почты.

В случае когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) обновлений функционирование этих изменений не гарантируется. При наличии технических условий по согласованию за дополнительную плату возможны внесение Правообладателем изменений в ПО и адаптация в целях обеспечения функционирования внесенных Пользователем изменений.

В случае, когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его

назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) новой версии Программного комплекса вместо экземпляра предыдущей версии Программного комплекса сохранение и функционирование этих изменений не гарантируется.

В случае когда возможность внесения изменений в Программный комплекс Пользователем в ходе использования Программного комплекса в соответствии с его назначением предусмотрена самим Программным комплексом и такие изменения были внесены в Программный комплекс Пользователем, при воспроизведении (инсталляции, установке) обновлений / новой версии Программного комплекса изменения, сохранённые Пользователем в системные папки¹, не сохраняются и не могут быть восстановлены.

Пользователю может быть предоставлена предварительная версия Программного комплекса по результатам рассмотрения официального запроса пользователя.

Предварительные версии Программного комплекса являются экспериментальными и могут содержать ошибки или неточности, приводящие к сбоям в работе, потере функциональности, повреждению или потере данных и/или информации, полученных в процессе работы Программного комплекса.

Предварительные версии Программного комплекса создаются для выполнения тестирования и не рекомендованы к использованию в существенно важных процессах проектирования и изготовления продукции.

Новые функции, представленные в предварительных версиях, могут быть изменены или удалены в последующих предварительных и стабильных сборках.

Пользователь может вернуться к эксплуатации более ранней предварительной или стабильной версии Программного комплекса. При этом базы данных справочников, настроек, скрипты и другие элементы Программного комплекса, используемые более новой версией программы, могут быть не совместимы с предыдущими предварительными или стабильными версиями Программного комплекса. Создание резервных копий файлов и баз данных, необходимых для возврата к работе в предыдущих предварительных или стабильных версиях, обеспечивается Пользователем самостоятельно.

3.1.5 Условия лицензионного договора

Обновления / новые версии Программного комплекса предоставляются Правообладателем Пользователю на условиях, изложенных в проекте лицензионного договора.

¹ Системные папки – папки, которые разворачиваются на технических средствах Пользователя при установке дистрибутива Программного комплекса

3.2 Порядок предоставления технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется Пользователям посредством официальных запросов на электронный почтовый ящик SMART@mech.unn.ru.

Для идентификации Пользователя последний при обращении в Службу технической поддержки должен сообщить следующую информацию:

- наименование Пользователя;
- имя и фамилия обращающегося сотрудника компании Пользователя;
- идентификационный номер лицензионного договора.

В обращении следует изложить существо вопроса, а также, при необходимости, описать желаемый результат, совершаемые действия, фактически полученный результат и приложить соответствующие скриншоты и/или видеозапись действий.

4 Специальные условия и ограничения

Оказание технической поддержки не предусматривает обучения Пользователя работе в программе. Соответственно при обращении Пользователя для предоставления технической поддержки, исходя из характера вопроса, специалист Службы технической поддержки может указать Пользователю на конкретные разделы документации на Программный комплекс для ознакомления. Если после изучения документации вопрос остался не решенным, Пользователь вправе повторно обратиться в Службу технической поддержки.

Оказание технической поддержки не предусматривает подключения специалиста Службы технической поддержки к техническим устройствам Пользователя с помощью программ удаленного доступа.

В рамках технической поддержки не гарантируется незамедлительного исправления ошибок, выявленных Пользователем.

В рамках технической поддержки не гарантируется реализация всех предложений Пользователей по разработке Программного комплекса.

Запрещается несанкционированная установка обновлений Программного комплекса по окончании срока технической поддержки.

1.2. Техническая поддержка не предоставляется в отношении версий Программного комплекса, снятых с распространения и сопровождения.

1.3. Изменения в Правила технической поддержки утверждаются руководителем Правообладателя и размещаются на интернет-сайте Правообладателя по адресу <http://www.mech.unn.ru/smartRCAbout.html>. Пользователь обязуется регулярно посещать интернет-сайт Правообладателя для ознакомления с изменениями Правил технической поддержки. Продолжая пользоваться услугами технической поддержки, Пользователь выражает согласие с соответствующими изменениями Правил технической поддержки.

5 Информация о персонале

В разработке, модернизации и технической поддержке Программного комплекса принимают участие 5 человек, имеющих профильное образование (математическое, инженерное). Для обеспечения технической поддержки Программного комплекса в штате предусмотрено 5 человек.

Адрес правообладателя: 603022, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина, д. 23, корп. 6.