



Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки



СОДЕРЖАНИЕ

1	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
2	НАЗНАЧЕНИЕ ПО	4
3	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	5
4	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО	6
5	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО.....	7
6	ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО	8
7	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	9



1 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

Термин/сокращение	Определения
ПО	Программное обеспечение Documino.Архив
Documino.Архив	Программное обеспечение, разработанное компанией ООО «АйДи – Технологии управления»
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения - компания ООО «АйДи – Технологии управления»



2 НАЗНАЧЕНИЕ ПО

Documino.Архив - функциональное решение, предназначенное для организации процессов обработки, хранения, поиска и ведения всего контента (документ, фото, видео и др.) компании любого масштаба, в соответствии с рекомендациями Росархива.

Функциональные возможности Documino.Архив:

- позволяет организовать структурированное хранение документов в соответствии с принятой в организации классификацией;
- интегрируется со всеми корпоративными информационными системами компании;
- поддерживает несколько типов хранилищ информации и описание протокола взаимодействия с хранилищем информации для возможности разработки новых типов хранилищ;
- обеспечивает разграниченный по правам многопользовательский доступ к хранящимся в ней документам, в том числе и одновременный доступ нескольких пользователей к одному и тому же документу;
- поддерживает структурированное хранение документов по различным схемам систематизации и группировки документов, хранение атрибутов, вложений документов, поддержка версионности и истории обработки;
- позволяет загружать документы вручную и из внешних систем источников комплектования архива. Формирование и возврат во внешние системы ссылок для доступа к документам.
- предусмотрена возможность потокового ввода документов, штрихкодирование всего пакета документов, разделение пакетов документов между собой и распознавание форм, пакетное сканирование, атрибутивное/полнотекстовое распознавание, верификация, операции автоматической классификации и массовой загрузки документов в систему (с созданием карточек);
- предусмотрена возможность поиска документов:
 - по штрихкоду;
 - по реквизитам (атрибутам) документа: по дате, номеру, названию, контрагенту, сумме и т.п.;
 - по тексту документов с помощью реализации полнотекстового поиска;
 - комбинированный поиск по любым совпадающим данным (текст в документе, атрибута, штрихкода и т.д.).



3 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.



4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу mail@id-mt.ru.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.



5 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки mail@id-mt.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу 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 информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.



6 ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки mail@id-mt.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.



7 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу mail@id-mt.ru.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.