

Общество с ограниченной ответственностью «РДВ СОФТ»

ИНН 7725456467 КПП 770101001 ОГРН 1187746267312

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

на 3 листах

Москва, 2024 г.

1. Поддержание жизненного цикла программного продукта

1.1. Поддержание жизненного цикла программного продукта (ПП) RDV Маркет обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта

2.1. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного продукта RDV Маркет (далее – Продукт), могут быть исправлены единичной работой специалиста службы технической поддержки ООО «РДВ СОФТ» по запросу Пользователя, использующего Продукт.

3. Техническая поддержка программного продукта

3.1. Для выполнения своих обязательств по технической поддержке Продукта ООО «РДВ СОФТ» выделяет следующих специалистов:

№	Ф.И.О	Телефон	Электронная почта
1	Чекарев А.А.	89851382600	support@rdv-it.ru
2	Савин Е.В	89527908570	support@rdv-it.ru

3.2. Время обращения Пользователя в техническую поддержку ООО «РДВ СОФТ» для получения технической поддержки с 10:00 по 19:00 (по Московскому времени)

3.3. В день обращения Пользователю направляется информация о времени устранения неисправности.

4. Проведение модернизации (усовершенствование) программного продукта

4.1. Продукт планомерно развивается, в нем появляются новые возможности и функции.

4.2. В рамках модернизации осуществляется модификация Продукта и выпускаются новые версии.

4.3. Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки support@rdv-it.ru.

4.4. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Продукт могут быть внесены соответствующие изменения.

4.5. В рамках модернизации ООО «РДВ СОФТ» оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Продукта;
- прием заявок от Пользователя на внесение изменений и дополнений в Продукт;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий;
- модернизация Продукта по заявкам Пользователя.