

УТВЕРЖДАЮ:
Технический директор
ООО «ТМХ Интеллектуальные Системы»


Васильев - А.Ю. Васильев
«17.» июля 2025 г.

Программа для шлюза сети объектных контроллеров Machine.Rack

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла ПО «Программа для шлюза сети объектных контроллеров
Machine.Rack»**

RU.THBP.000090-002 91
Листов 8
СОГЛАСОВАНО
**Руководитель обособленного
подразделения ООО «ТМХ
Интеллектуальные Системы»**

Пирогов Ю.Н. Пирогов
«16.07.» 2025 г.

**Руководитель отдела разработки
аппаратного обеспечения
ООО «ТМХ Интеллектуальные Системы»**

Литвиненко А.Е. Литвиненко
«16.07.» 2025 г.

**Главный специалист ИСМ
ООО «ТМХ Интеллектуальные Системы»**

Никифоров К.А. Никифоров
«17.07.» 2025 г.

Изн. № подл.	Подп. и дата	Взаим. изв. №	Изн. № дубл.	Подпись и дата

Распределение документа	Язык	Версия	Всего страниц
Внутренний	Русский	1.0	8

Все права защищены и принадлежат ООО «ТМХ Интеллектуальные Системы». Копирование, распространение, размножение и любой другой вид передачи данного документа без письменного разрешения правообладателя категорически запрещены

Содержание

Введение.....	3
1 Жизненный цикл программного продукта.....	4
2 Информация о совершенствовании ПО.....	4
3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	5
4 Типовой регламент технической поддержки.....	5
4.1 Условия предоставления технической поддержки.....	5
4.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	6
4.3 Выполнение запросов на техническую поддержку.....	6
4.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	6
4.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку.....	6
5 Персонал для поддержания жизненного цикла.....	7
5.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя.....	7
6 Контактная информация правообладателя ПО и технической поддержки.....	7
6.1 Юридическая информация.....	7
6.2 Контактная информация службы технической поддержки.....	8
6.3 График работы службы технической поддержки.....	8

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для шлюза сети объектных контроллеров Machine.Rack», в том числе устранение неисправностей и улучшения, включая регламент технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1 Жизненный цикл программного продукта

Поставка программного обеспечения (продукта) заказчику (клиенту, покупателю) осуществляется на носителях информации (диски, флеш-карты и т.д.) или посредством сети интернет. Данное программное обеспечение также поставляется в составе оборудования, изготовителем которого является Правообладатель ПО «Программа для шлюза сети объектных контроллеров Machine.Rack» - ООО «ТМХ Интеллектуальные Системы».

Для контроля версий обновления продукта (ПО «Программа для шлюза сети объектных контроллеров Machine.Rack») в отношении его релизов принят следующий порядок обозначений: «Версия ПО» и «Дата сборки ПО», где:

Версия ПО – номер ревизии в репозитории продукта;

Дата сборки ПО – дата релиза продукта.

Номер новой версии релиза берется из номера ревизии в репозитории продукта.

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

- внесение существенных изменений функциональных возможностей или кардинальное изменение архитектуры и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии;
- внесение несущественных изменений по отношению к предыдущей версии;
- любое изменение продукта, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений его функций.

С выпуском новой версии ПО, Правообладатель ПО (являющийся разработчиком ПО) сопровождает её следующими документами:

- обновленной документацией по изменившимся компонентам продукта;
- сведения о совместимости с предыдущими версиями;
- обновленное Руководство пользователя, описывающее порядок действий при работе с новой версией продукта.

2 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в обновлении ПО производится полная установка нового ПО. Установка ПО осуществляет Правообладатель ПО, в том числе специализированными средствами, по внутренней инструкции, а также заказчику может быть предоставлена инструкция по установке (обновлению) ПО. Эти работы проводятся с полной остановкой ПО и перезапуском ПО.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой установку нового бинарного образа ПО.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Программа для шлюза сети объектных контроллеров Machine.Rack».
- Обновленное руководство по эксплуатации (при необходимости).

3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

4 Типовой регламент технической поддержки

4.1 Условия предоставления технической поддержки

Услуги поддержки в приоритетном режиме предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки (как правило год) с момента покупки. Правообладатель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретённой Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

Услуги поддержки в не приоритетном режиме оказываются всем пользователям, но по остаточному принципу только при отсутствии приоритетных запросов.

4.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам по адресу электронной почты. Поддержка оказывается в голосовом и любых других режимах, если только это оговорено отдельно в договоре.

4.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку, для чёткой идентификации проблемы, придерживается правила: одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- контактные данные (e-mail, ФИО, телефон);
- описание проблемы;
- версия ПО;
- лог-файл ошибки (при его наличии);
- скриншот (при его наличии).

4.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Правообладателем ПО в системе регистрации задач.

4.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершённым, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В

случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем ПО подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5 Персонал для поддержания жизненного цикла

5.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка ПО	Знание языков C, C++. Опыт разработки встроенного программного обеспечения	1
2	Тестирование ПО	Опыт разработки тестов, тестирования	1
3	Техническая поддержка	Коммуникабельность, техническая грамотность, знание продуктов Правообладателя ПО	1

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО «ТМХ Интеллектуальные Системы».

6 Контактная информация правообладателя ПО и технической поддержки

6.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «ТМХ Интеллектуальные Системы».

Юридический адрес: 107113, г. Москва, ул. 3-я Рыбинская, д. 18, стр. 22, офис 22

ОГРН: 5177746067880

ИНН: 7703435047

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Сайт: <https://tmhsmart.ru>

Телефон: +7 (495) 899-01-95

Email: info@tmhsmart.ru

6.3 График работы службы технической поддержки

Часы работы:

Понедельник – четверг: с 09:00 до 18:00;

Пятница: с 09:00 до 16:40.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

117587, Россия, г. Москва, Варшавское шоссе, д 125

107113, Россия, г. Москва, ул. Рыбинская 3-я, д.18, стр. 22, офис 22

Фактический адрес размещения разработчиков:

117587, Россия, г. Москва, Варшавское шоссе д 125

Фактический адрес размещения службы поддержки:

117587, Россия, г. Москва, Варшавское шоссе д 125

Фактический адрес размещения серверов:

107113, Россия, г. Москва, ул. Рыбинская 3-я, д.18, стр. 22, офис 22