ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДАН РОУЗ»
344006, Г. РОСТОВ-НА-ДОНУ, УЛ. ПУШКИНСКАЯ, 138, ОФИС 2
ИНН: 6164067319, ОГРН: 1026103275450

QuaSy СППР: qIntegration.CRMEmergencyResponseSender / Модуль отправки ответа диспетчера на обращение о чрезвычайной ситуации из qОЖУР в CRM A 1.0

Описание процессов жизненного цикла

На 9 листах

Ростов-на-Дону
2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Общие Сведения 3
2 Поддержание жизненного цикла 4
3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 5
3.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств 5
3.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных 5
3.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные 5
4 Совершенствование ПО 7
5 Техническая поддержка 8
6 Требования к квалификации пользователей 10

© ООО «Дан Роуз»

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного модуля **QuaSy СППР: qIntegration.CRMEmergencyResponseSender / Модуль отправки ответа диспетчера на обращение о чрезвычайной ситуации из qОЖУР в CRM A 1.0**, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, который необходим для обеспечения поддержки.

Использование **QuaSy СППР: qIntegration.CRMEmergencyResponseSender / Модуль отправки ответа диспетчера на обращение о чрезвычайной ситуации из qОЖУР в CRM A 1.0** невозможно без установки программного обеспечения QuaSy СППР: qОЖУР_Satellite.

© ООО «Дан Роуз»

2 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла программного модуля **QuaSy СППР: qIntegration.CRMEmergencyResponseSender / Модуль отправки ответа диспетчера на обращение о чрезвычайной ситуации из qОЖУР в CRM A 1.0** осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения QuaSy СППР: qОЖУР_Satellite и включает в себя проведение его модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчика.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождении программного обеспечения QuaSy СППР: qОЖУР_Satellite (далее - ПО) включаются:

- консультирование пользователей и администратора по вопросам эксплуатации ПО (по телефону, электронной почте);
- устранение ошибок, выявленных при работе с ПО;
- обеспечение заказчика обновленной эксплуатационной документацией.

© ООО «Дан Роуз»

3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ

3.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

После получения сообщения об ошибке необходимо перезагрузить браузер и попытаться повторить действие, которое привело к ошибке. В случае повторного возникновения сообщения об ошибке необходимо связаться с технической поддержкой ПО.

При обращении в службу технической поддержки необходимо быть готовым указать порядок действий, приведший к возникновению ошибки, в том числе, предоставить вводимую информацию, если ошибка произошла при ее вводе.

3.2 Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных

В случае обнаружения ошибок в данных, если они не могут быть исправлены с помощью АРМ, следует обратиться в техническую поддержку. При этом необходимо указать перечень данных, содержащих ошибки и правильные значения искаженных атрибутов.

3.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные следует обратиться в техническую поддержку ПО. При этом необходимо

© ООО «Дан Роуз»

описать признаки и предполагаемый характер вмешательства, а также, указать перечень данных, подвергшихся вмешательству.

© ООО «Дан Роуз»

4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

ПО постоянно развивается:

- Разрабатываются новые функции.
- Исправляются ошибки.
- Оптимизируется скорость работы.
- Обновляется интерфейс.

В совершенствовании работы функций и процедур, выполняемых ПО, может участвовать Заказчик. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки. В случае признания эффективности предложения Заказчика, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

В рамках совершенствования ПО оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО.
- Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок.
- Выявление и исправление ошибок в функционировании ПО.
- Модификации ПО по заявкам Заказчика.
- Предоставление Заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

© ООО «Дан Роуз»

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническую поддержку ПО осуществляют сотрудники ООО «Дан Роуз» (Исполнитель), в соответствии с договором на техническую поддержку ПО.

В рамках технической поддержки и сопровождения ПО Исполнитель во взаимодействии с Заказчиком оказывает комплексную услугу, которая состоит из следующих услуг:

- Управление обращениями Пользователей ПО (данная услуга заключается в обеспечении функционирования Горячей линии).
- Обеспечение работоспособности программных компонентов ПО. Устранение инцидентов (данная услуга заключается в восстановлении работоспособности и функционала прикладного программного обеспечения и баз данных. Результатом предоставления услуги является функционирование программных компонентов ПО в соответствии с документацией и возможностями, определенными производителем).
- Администрирование и конфигурирование ПО (данная услуга заключается в администрировании и конфигурировании прикладного программного обеспечения и баз данных. Результатом предоставления услуги являются новые пользователи и группы пользователей ПО, а также введенные ограничения по требованиям службы информационной безопасности Заказчика).

Для получения технической поддержки пользователи могут:

- Звонить на номера 8 (863) 210-8460, 8 (863) 210-8425.
- Обращаться на электронную почту технической поддержки по адресу: support@dunrose.ru

© ООО «Дан Роуз»

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков, службы технической поддержки:

344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, д.138, офис 2.

© ООО «Дан Роуз»

6 ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования к квалификации пользователей:

- Высшее техническое образование;
- Стаж в области работы предприятия не менее 5 лет;
- Знание нормативно-технической и организационно-распорядительной документации, нормативно-правовых актов в области деятельности предприятия;
- Знание нормативно-технической и организационно-распорядительной документации в области предотвращения и ликвидации крупных технологических нарушений в электросетевом комплексе;
- Знание компьютерных и профильных программ.

© ООО «Дан Роуз»