



**Общество с ограниченной ответственностью «Инвард»  
(ООО «Инвард»)**

Юридический адрес: 390000, Россия, г. Рязань, ул. Маяковского 1А, помещ. 51  
Почтовый адрес: 390023, г. Рязань, а/я 55  
Тел. +7(4912) 50-03-58, e-mail: [inbox@invard.ru](mailto:inbox@invard.ru)  
<http://www.invard.ru>  
ОКПО 67234859, ОГРН 1106230003516  
ИНН 6230072201, КПП 623001001

---

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

**Автор: ООО «Инвард»**

## СОДЕРЖАНИЕ

Содержание .....	2
1 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения .....	3
2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения .....	4
3 Совершенствование программного обеспечения .....	5
4 Техническая поддержка ПО .....	6

# 1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «LinkHart» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

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

## **2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- Путём установки другой версии ПО.

### **3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

## 4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [kramin@invar.ru](mailto:kramin@invar.ru).

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер 8 (953) 739-31-73.

Для выполнения работ по поддержке работы системы у заказчиков, в ООО «Инвард» создан отдел сервиса. В данном отделе работают квалифицированные специалисты – сервисные инженеры.

Работа отдела построена следующим образом:

1-я линия поддержки – регистрирует обращение, при возможности помогает клиенту самостоятельно, либо эскалирует (передаёт и контролирует выполнение) заявку на вторую линию поддержки.

Вторая линия поддержки – получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов.