



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

Краснодар
2022

Оглавление

Оглавление	2
1. Термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	5
4. Совершенствование ПО	7
5. Техническая поддержка ПО	8
6. Информация о персонале	9

1. Термины и сокращения

- Программа - Программное обеспечение, прикладной программный продукт, компьютерная программа для ЭВМ «WODO». (сокращение: ПО)
- Пользователь – каждый отдельный пользователь, который может быть как физическим, так и юридическим лицом, имеющий доступ для использования функций ПО «WODO», а именно лицензиат.
- Разработчик - правообладатель ПО «WODO» общество с ограниченной ответственностью “Ракета”.

2. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет его обновления по мере разработки и расширения функционала программы в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения, а также внесения изменений с целью оптимизации работы.

В оптимизацию работы программного обеспечения входит повышение быстродействия, улучшение использования ресурсов пользователей и др.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Пользователь 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:

- Сбой в системе у одного Пользователя;
- Сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Пользователь сообщает о неисправности в службу технической поддержки через мобильное приложение - раздел “Написать в

техподдержку”, либо на электронную почту технической поддержки по адресу support@mywodo.ru

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически 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 «Выполнено», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя.

4. Совершенствование ПО

Разработчик ПО обеспечивает постоянное развитие, а именно:

- расширение функционала и появление дополнительных возможностей;
- переход на новые и более эффективные технологии разработки;
- оптимизация загрузки ресурсов ПК;
- обновление пользовательского интерфейса.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого необходимо направить свое предложение по улучшению на почту support@mywodo.ru или составить заявку в разделе мобильного приложения «WODO» - «Написать в техподдержку». Предложение будет рассмотрено и, в случае признания разработчиком его эффективности, в программное обеспечение «WODO» будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@mywodo.ru, составлять заявки в разделе “Написать в техподдержку” мобильного приложения “WODO” или Web-портала в разделе “Сообщить об ошибке”, выбрав соответствующий тип проблемы. Время работы специалистов технической поддержки с 07:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Также пользователи могут воспользоваться инструкцией по эксплуатации ПО (Справкой), по ссылке: <https://app.mywodo.ru/help/index.html> и решить проблему самостоятельно.

6. Информация о персонале

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильного устройства iOS и Android на уровне пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и функции программы.