



# АРКС Проксима

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ  
СИТ – АРКС Проксима.

## Содержание

<b>1. Введение .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Совершенствование программного обеспечения.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Техническая поддержка .....</b>	<b>3</b>

## 1. Введение

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения СИТ - АРКС ПРОКСИМА (далее - Программа) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены в ходе работы службы технической поддержки по запросу пользователя.

## 3. Совершенствование программного обеспечения

Программа регулярно развивается:

- появляются новые дополнительные возможности;
- расширяется функционал;
- оптимизируется нагрузка ресурсов ПК;
- обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно участвовать в совершенствовании программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию в адрес службы технической поддержки. Предложение будет рассмотрено специалистами и, в случае признания его эффективности, в программу будут внесены соответствующие изменения.

## 4. Техническая поддержка

Запросы пользователей в службу технической поддержки направляются по адресу [info@soyuzinfo.tech](mailto:info@soyuzinfo.tech). Время обращения пользователей в службу технической поддержки программы с 09.00 по 18.00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Классификация возможных сбоев:

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- сбой со статусом «Аварийный»:
  - отсутствие возможности работы в программе;
  - другие ошибки, не позволяющие реализовать функционал программы.
- сбой со статусом «Критичный»:
  - программные несоответствия, имеющие важное значение;
  - зависание программы;
  - выдача ошибок программой.
- сбой со статусом «Некритичный»:
  - несоответствия в программе, которые не влияют на возможность работы в программе;
  - другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

В случае возникновения сбоев в работе программы пользователь направляет запрос в службу технической поддержки с описанием статуса, обстоятельств и характера действий пользователя, приведших к сбою. Каждому обращению в службу технической поддержки присваивается уникальный порядковый номер сервисной заявки, включающий дату и время обращения. Присвоенный порядковый номер сервисной заявки, дата и время ее размещения сообщаются службой технической поддержки пользователю по электронной почте.

Время реакции службы технической поддержки приведено в таблице 1.

Таблица 1

№	Вид сбоя	Время реакции
1.	«Аварийный»	Не более 2 часов
2.	«Критичный»	Не более 4 часов
3.	«Некритичный»	По согласованию

4.1. После устранения причин, приведших к сбою, службой технической поддержки пользователю направляется отчет о выполнении заявки.