

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЕДИНАЯ РАБОЧАЯ АНАЛИТИКА»
440008, г. Пенза, ул. Дзержинского, д. 4, офис 423
ИНН/КПП: 5834122742/583401001

Программа для сбора, обработки структурированной и неструктурированной информации в отношении объектов, событий, документов с последующим анализом и визуализацией «SHADOW» (ТЕНЬ)

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

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «SHADOW» (ТЕНЬ) (далее - ПО) 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 ПО.

Разработчик проводит сопровождение ПО во время действия лицензии на ПО 1 (год). По окончании лицензии возможно продление лицензии для дальнейшего использования ПО.

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;
- массовое автоматическое обновление компонентов ПО.

Совершенствование программного обеспечения

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

В рамках технической поддержки решаются вопросы:

- выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении продукта;
- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения.

Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@era058.ru

Для оказания технической поддержки ПО выделен номер специалиста +79276485691.

Для выполнения работ по поддержке работы системы у заказчиков, в ООО «Единая Рабочая Аналитика» специалисты – разработчики ПО, могут решить любую задачу, связанную с функционированием ПО, производимого ООО «Единая Рабочая Аналитика».

Контакты

Предприятие-изготовитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Единая Рабочая Аналитика»

Адрес места нахождения: 440008, г. Пенза, ул. Дзержинского, д. 4, офис 423

Почтовый адрес: 440008, г. Пенза, ул. Дзержинского, д. 4, офис 423

ТЕЛ: +79276485691,

e-mail: support@era058.ru