

# Комплексная система автоматизации общепита «Авента»

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (БАЗЫ ДАННЫХ),  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,  
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

MICROSOFT OFFICE USER

## Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращений
Программа	Программа для ЭВМ «Комплексная система автоматизации общепита Авента»
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, Разработчика и получившее доступ к Программе на основании договора.

## Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации (по электронной почте) Программы. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в подключении Программы;
2. Помощь в настройке и администрировании;
3. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы после обновления Программы;
4. Пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;

## Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

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

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы на сервере SaaS;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её настройки, Заказчик 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:

1. Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
2. Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
3. Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
4. Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис обращений на сайте <http://aventasoft.com>. В случае, если указанный способ недоступен, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный [support@aventasoft.com](mailto:support@aventasoft.com) или по телефону +7 (495) 363-51-81.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, 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 «Обработано», 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 Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

## Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@aventasoft.com](mailto:support@aventasoft.com). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки пользователи могут направлять возникающие вопросы через сервис обратной связи на сайте <http://aventasoft.com> и на электронную почту технической поддержки по адресу [support@aventasoft.com](mailto:support@aventasoft.com).

## Информация о персонале

Создание, развитие Программы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Авента-Софт». Коллектив разработчиков (программисты, аналитики, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы.

В штате ООО «Авента-софт» числится 5 сотрудников, которые занимаются непосредственно развитием Программы, технической поддержкой и эксплуатацией.

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения задействованы:

Руководитель отдела внедрения и сопровождения – 1 сотрудник  
Администратор баз данных – 1 сотрудник  
Инженер-программист – 2 сотрудника

Для обеспечения поддержки в штате задействованы:  
Консультант – 2 сотрудника