

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

**ПО "Микропрограмма считывателя
идентификаторов Mifare и мобильных
идентификаторов PW-ID для считывателей
ProxWay"**

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО **"Микропрограмма считывателя идентификаторов Mifare и мобильных идентификаторов PW-ID для считывателей ProxWay"**, включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

2.1 Информация о версионировании ПО

ПО "Микропрограмма считывателя идентификаторов Mifare и мобильных идентификаторов PW-ID ID для считывателей ProxWay" поставляется заказчикам исключительно в составе считывателей ProxWay. Установка ПО осуществляется в процессе производства считывателей на заводе-изготовителе.

Для контроля версий ПО "Микропрограмма считывателя идентификаторов Mifare и мобильных идентификаторов PW-ID для считывателей ProxWay" каждая версия имеет свой номер. Для версий принято обозначение вида "X.Y.Z", где:

1. X - старшая версия (Major). Указывает на принципиальные изменения, в результате которых может теряться совместимость с более ранними версиями;
2. Y - младшая версия (Minor). Указывает на изменения, которые меняют отдельные функции или добавляют новые функции;
3. Z - мелкие изменения (Micro). Указывает на незначительные изменения или исправления, не изменяющие основной функционал.

Выпуск новых версий производится по мере их готовности.

2.2 Информация о совершенствовании ПО

Правообладатель развивает и совершенствует ПО в соответствии с внутренним планом развития ПО.

Пользователи (здесь и далее - лица, эксплуатирующие Изделия с установленным ПО) могут обратиться в Службу технической поддержки с предложением об улучшении работы ПО. Предложения об улучшении работы ПО рассматриваются и, при принятии, включаются в план развития ПО.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла.

После выхода новой версии ПО, на считыватели, находящиеся в производстве, устанавливается новая версия ПО.

С выпуском новой версии ПО правообладатель вносит изменения в документацию на считыватели, на которых устанавливается данное ПО, если такое изменение приводит к изменению работы считывателей.

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации П

При возникновении проблем с эксплуатацией Изделия, которое работает под управлением данного ПО, Пользователь обращается в техническую поддержку.

Если в процессе обработки службой технической поддержки возникшего инцидента выявляется проблема в работе ПО, то сотрудник службы технической поддержки сообщает об этом в Отдел разработки.

Отдел разработки анализирует инцидент и проводит работы по поиску и устранению ошибок, приведших к инциденту. Затем проводится

внутреннее тестирование на устранение причин инцидента и отсутствие нарушений работы других функций. При необходимости проводится внешнее тестирование с привлечением технических служб Пользователя. После завершения тестирования Отдел разработки выпускает новую версию ПО с исправлением ошибок.

Служба технической поддержки проводит консультацию Пользователя по обновлению ПО на Изделиях Пользователя. При необходимости Сервисная служба обеспечивает обновление ПО на Изделиях Пользователя в Сервисном центре.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги технической поддержки оказываются всем лицам, эксплуатирующим считыватели с установленным ПО. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, препятствующих эксплуатации считывателей с установленным ПО.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку передаются Пользователем:

- через формы на странице <https://proxway-ble.ru/support>;
- на адрес электронной почты support@proxway-ble.ru;
- по телефону: +7 (495) 788-83-93 доб. 158.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила - одному запросу соответствует одна проблема. В

случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

1. Описание проблемы в текстовом виде;
2. Фотографии и видеозаписи, демонстрирующие некорректную работу
Изделия (при наличии и необходимости).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются Исполнители запроса и его приоритет;
2. Служба технической поддержки сообщает Пользователю идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации;
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия Исполнителей по выполнению запроса документируются в системе учета заявок;
4. Исполнители предоставляют Пользователю варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса;
5. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию Службе технической поддержки и Исполнителям для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается обработанным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия Пользователя с решением инцидента обработка запроса продолжается.

Обработанный запрос переходит в состояние закрытого после получения Службой технической поддержки или Исполнителями подтверждения от Пользователя о решении инцидента. В случае отсутствия ответа Пользователя о решении инцидента в течение 10 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

4.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	C, опыт разработки под микроконтроллеры ESP32-PICO	1
2	Тестирование	Опыт тестирования встроенного ПО.	1
3	Техническая поддержка	Высшее техническое образование, уверенный пользователь ПК, опыт работы на 1-й и 2-й линиях поддержки.	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "Эликс Базис".

5. Контактная информация правообладателя ПО

5.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: ООО «Эликс Базис»

Юр. адрес: 107023, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ ПРЕОБРАЖЕНСКОЕ, УЛ МАЛАЯ СЕМЁНОВСКАЯ, Д. 3А,
СТР. 2

ОГРН: 113 774 650 3146

ИНН: 7718936737

5.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами Службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Сайт: <https://proxway-ble.ru/support>

Телефон: +7 (495) 788-83-93 доб. 158

Email: support@proxway-ble.ru

График работы службы технической поддержки: Понедельник - Пятница с 9:30 до 18:00.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 107023, г. Москва, ул. Малая Семеновская, дом 3А стр. 2.

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 107023, г. Москва, ул. Малая Семеновская, дом 3А стр. 2.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 107023, г. Москва, ул. Малая Семеновская, дом 3А стр. 2.

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 107023, г. Москва, ул. Малая Семеновская, дом 3А стр. 2.