

ООО «АСУ ПРО»

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по
перспективному развитию
ООО «АСУ ПРО»


В.А. Шабанов

«02» марта 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ООО «АСУ ПРО»


В.А. Пирогов

«02» марта 2026 г.

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

РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела инжиниринга
ООО «АСУ ПРО»


В.В. Недорезов

«02» марта 2026 г.

Оренбург, 2026 г

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	3
4. Техническая поддержка программного обеспечения	4

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. Совершенствование программного обеспечения.

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции.

В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии с новыми типами исполнительных механизмов, приборов КИП, протоколами связи с верхним уровнем.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки support@asupro.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;

- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя

4. Техническая поддержка программного обеспечения

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем – Группа сопровождения программного обеспечения СПИ:

№	ФИО	Телефон	Электронная почта
1.	Халилов Р.Р.	8(987)874-53-31	hrr@asupro.ru

Время обращения специалистов Заказчика в «Группу сопровождения программного обеспечения СПИ» для получения услуг технической поддержки Продукции: с 06:30 по 15:30 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик в течение 1 дня с момента начала выполнения работ (оказания услуг) в письменной форме сообщает Исполнителю контактную информацию об уполномоченных специалистах Заказчика, которые будут осуществлять взаимодействие с Группой сопровождения программного обеспечения СПИ.

В случае изменения Исполнителем или Заказчиком состава Группы сопровождения программного обеспечения СПИ или уполномоченных специалистов Заказчика, Стороны должны сообщить новую контактную информацию о специалистах в письменной форме в течение 1 дня.