

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

г. Санкт-Петербург

2022 г.

## Оглавление

<b>1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ YARUS WMS. ....</b>	<b>3</b>
<b>3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ YARUS WMS. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ YARUS WMS.....</b>	<b>1</b>
<b>5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ YARUS WMS. ....</b>	<b>1</b>
<b>6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ. ....</b>	<b>1</b>

## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
<b>Программа</b>	Программа для ЭВМ "Система управления складом «YARUS WMS»
<b>Разработчик</b>	Правообладатель Программы
<b>Заказчик</b>	Физическое или юридическое лицо, правомерно приобретающее лицензию на использование Программы в рамках лицензионного договора

## 2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения YARUS WMS.

Поддержание жизненного цикла Программы YARUS WMS 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 установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения YARUS WMS.

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

- Массовое обновление модулей Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, 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:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;

- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями по электронной почте на электронный адрес support@yaruswms.ru.

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 доступ к версии Программы, в которой был обнаружен инцидент.

#### **4. Совершенствование программного обеспечения YARUS WMS.**

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу yarus@yaruswms.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение YARUS WMS будут внесены соответствующие изменения.

#### **5. Техническая поддержка программного обеспечения YARUS WMS.**

Пользователи YARUS WMS могут пересылать возникающие вопросы на портал технической поддержки по адресу support@yaruswms.ru

#### **6. Информация о персонале.**

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, иметь опыт работы с платформой 1С (не ниже 8 редакции).

Для работы с Программой пользователю необходимо руководство пользователя (бумажный носитель), поставляемой вместе с Программой.