

**ООО «МерлионТех»**

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «LukWay» в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки**

На 8 листах

г. Москва – 2025

## Оглавление

1 Общие сведения о системе .....	3
1.1 Полное наименование и условное наименование системы .....	3
1.2 Наименование разработчика .....	3
2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО .....	4
3 Перечень услуг в рамках сопровождения ПО .....	5
3.1 Настройка доступных подключений Системы .....	5
3.2 Техническая поддержка пользователей .....	5
3.3 Устранение неисправностей.....	5
3.4 Проведение модификации Системы .....	5
4 Информация о персонале .....	7
4.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах .....	7
4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модификацию .....	7
5 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки .....	8

## **1 Общие сведения о системе**

### **1.1 Полное наименование и условное наименование системы**

Полное наименование системы: Адаптер «LukWay».

Условное наименование системы: LukWay.

### **1.2 Наименование разработчика**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «МерлионТех».

Сокращенное наименование: ООО «МерлионТех».

## **2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Программный комплекс «LukWay» является свободно распространяемым ПО. Пользователи имеют возможность модифицировать и настраивать адаптер под свои потребности.

ООО «МерлионТех» не несет обязательств по техподдержке и устранению неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, однако пользователи могут направлять пожелания к доработке или оставить запрос на заключение договора предоставления услуг по адресу электронной почты:

[info@merliontech.ru](mailto:info@merliontech.ru).

Устранение неисправностей, оказание технической поддержки, информация о совершенствовании ПО и задействованном персонале будут регулироваться в рамках заключенного договора.

Поддержание жизненного цикла адаптера «LukWay» (далее – Система) в рамках договора осуществляется за счет сопровождения Системы в течение всего периода эксплуатации, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- настройка доступных подключений Системы;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модификации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного бесперебойного функционирования Системы;
- возможности дальнейшего развития и модификации ее функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования

Системы в случае:

- аварийной ситуации;
- ошибок в работе системы;
- ошибок в работе специалистов и т.п.

### **3 Перечень услуг в рамках сопровождения ПО**

#### **3.1 Настройка доступных подключений Системы**

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе ее эксплуатации.

Пользователи могут оставить запрос на заключение договора предоставления услуг по внедрению и эксплуатации по адресу электронной почты: [info@merliontech.ru](mailto:info@merliontech.ru).

#### **3.2 Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей по договору осуществляется в формате, оговоренном в заключенном договоре на техническую поддержку Системы.

В рамках проекта внедрения и дальнейшей технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- описание функционала, помощь в эксплуатации.

#### **3.3 Устранение неисправностей**

Штатный порядок работы Системы определяется эксплуатационной документацией. В случае обнаружения ошибок в работе Системы, пользователи либо администратор Системы в рамках договора составляют заявку на исправление, в рамках которой производится уточнение полученной информации и применение известных способов устранения неисправностей. После выяснения причины неисправности разработчики Системы производят сбор и систематизацию новых требований к Системе, формируется план обновления с учетом всех доработок и исправлений. Далее производится обновление текущей версии Системы. Информация о наличии обновления или новой версии Системы доводится до заказчиков.

#### **3.4 Проведение модификации Системы**

В рамках совершенствования Системы пользователи имеют возможность модифицировать и настраивать адаптер под свои потребности.

В рамках модификации пользователи могут направлять пожелания к доработке или оставить запрос на заключение договора предоставления услуг по адресу электронной почты: [info@merliontech.ru](mailto:info@merliontech.ru).

## **4 Информация о персонале**

### **4.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах**

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя.

Администратор Системы должен обладать следующими теоретическими знаниями и практическим опытом выполнения работ:

- знать принципы построения систем управления базами данных;
- обладать навыками разработки сервисов взаимодействия;
- иметь навыки работы с серверным оборудованием;
- иметь расширенные знания в области поддержки пользователей;
- знать основы администрирования ОС, серверов приложений и серверов баз данных.

### **4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модификацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими теоретическими знаниями и практическим опытом выполнения работ:

- владеть персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знать функциональные возможности Системы и особенностей работы с ними;
- знать принципы построения систем управления базами данных;
- обладать навыками разработки сервисов взаимодействия;
- иметь навыки работы с серверным оборудованием;
- иметь расширенные знания в области поддержки пользователей;
- знать основы администрирования ОС, серверов приложений и серверов баз данных.

## **5 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки**

Серверы ООО «МерлионТех» находятся в центре обработки данных по адресу: Волгоградский пр., 42к9, ООО «БИЗНЕС СИСТЕМА ТЕЛЕХАУС».

Разработчики и служба поддержки расположены по адресу МО, г. Красногорск, Бульвар строителей, д.4, корп.1, бизнес-центр «Кубик».