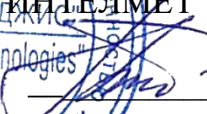




УТВЕРЖДЕНО:
Генеральный директор
ООО "ИНТЕЛМЕТ ТЕХНОЛОДЖИС"

 И.С. Бондаренко/

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ

обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения **Intelmet Robot Operating System**
(IROS), в том числе устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о персонале

Оглавление

1	НАЗНАЧЕНИЕ	3
2	ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ.....	3
3	ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ	3
4	ПЕРСОНАЛ.....	4
5	ГАРАНТИЙНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ.....	4
6	КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ.....	4

1 НАЗНАЧЕНИЕ

1.1. Поддержание жизненного цикла IROS осуществляется правообладателем — ООО «ИНТЕЛМЕТ ТЕХНОЛОДЖИС».

1.2. Поддержка оказывается на территории Российской Федерации.

1.3. Срок гарантийного сопровождения — не менее 12 месяцев с момента передачи системы в промышленную эксплуатацию.

2 ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Обновление ПО

- Выпуск обновлений и исправлений по мере необходимости.
- Уведомление заказчиков о выходе новых версий.
- Предоставление обновлений по защищённым каналам связи.

2.2. Устранение неисправностей

- Приём обращений по телефону и электронной почте.
- Диагностика причин неисправностей.
- Устранение дефектов в согласованные сроки.
- Уведомление заказчика о результатах.

2.3. Совершенствование

- Добавление новых функций и модулей по запросам заказчиков.
- Оптимизация существующих алгоритмов.
- Адаптация под новые аппаратные платформы.

2.4. Консультирование

- Техническая поддержка пользователей по вопросам эксплуатации.
- Консультации по настройке и конфигурированию.
- Помощь в интеграции с внешними системами.

3 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Обращения принимаются по адресу: **info@intelmet.ru**, тел.: +7 (812) 426-12-22.

3.2. Срок реакции на обращение — не более 1 рабочего дня.

3.3. Срок устранения неисправности:

- критической — до 3 рабочих дней;
- средней сложности — до 10 рабочих дней;

- некритической — до 30 рабочих дней.

3.4. Форма обращения: письмо на электронную почту с описанием проблемы и приложением логов (при наличии).

4 ПЕРСОНАЛ

4.1. Поддержку осуществляют инженеры-разработчики ООО «ИНТЕЛМЕТ ТЕХНОЛОДЖИС», имеющие опыт работы с IROS.

4.2. Количество сотрудников: не менее 3 человек.

4.3. Квалификация:

- высшее техническое образование;
- опыт разработки и сопровождения промышленного ПО;
- знание языков C#, C++;
- опыт работы с промышленными протоколами (OPC, Modbus, ProfiNet).

4.4. Обучение персонала: регулярное повышение квалификации.

5 ГАРАНТИЙНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

5.1. Срок гарантийного сопровождения — не менее 12 месяцев с момента передачи системы в промышленную эксплуатацию.

5.2. В течение гарантийного срока устранение неисправностей — бесплатно.

5.3. После окончания гарантии возможно заключение договора на сервисное обслуживание.

6 КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

По вопросам поддержки: **info@intelmet.ru**, тел.: +7 (812) 426-12-22.