

**Документация, содержащая описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том  
числе устранение неисправностей и совершенствование,  
а также информацию о персонале, необходимом для  
обеспечения такой поддержки системы  
«iROM Цифровой двойник организации»  
ООО «АйРОМ»**

**Москва 2023г.**

# СОДЕРЖАНИЕ

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

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «iROM Цифровой двойник организации» (далее по тексту ЦДО iROM) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ЦДО iROM оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ЦДО iROM;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ЦДО iROM;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ЦДО iROM;
- пояснение функционала модулей ЦДО iROM, помощь в эксплуатации Программы.

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

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- Автоматическое обновление компонентов ЦДО iROM.

### **3. Совершенствование программного обеспечения**

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

### **4. Техническая поддержка ЦДО iROM**

Для оказания технической поддержки ЦДО iROM пользователи системы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@irom.systems](mailto:support@irom.systems).

Для оказания технической поддержки ЦДО iROM выделен единый номер +7 (916) 134-60-45.

Для выполнения работ по поддержке работы системы у заказчиков, в ООО АйРОМ создан отдел сервиса. В данном отделе работают квалифицированные специалисты – сервисные инженеры.

Количество сотрудников отдела сервиса – 3 человека.

Работа отдела построена следующим образом:

1-я линия поддержки — регистрирует обращение, при возможности помогает клиенту самостоятельно, либо эскалирует (передает и контролирует выполнение) заявку на вторую линию поддержки.

Вторая линия поддержки — получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов или центра компетенций.

Для выполнения работ в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов отдела сервиса, в ООО iROM создан центр компетенций в составе отдела разработки программного обеспечения. Специалисты Центра компетенций – разработчики ЦДО iROM и бизнес-аналитики могут решить любую задачу, связанную с функционированием ЦДО iROM, производимого ООО iROM.

Количество специалистов центра компетенций, задействованных в решении задач поддержки ЦДО iROM – 3 человека.