АЛЬФАМАТИКА

Общество с ограниченной ответственностью
«Альфаматика» (ООО "Альфаматика")
ИНН 7751009095 КПП 775101001
ОГРН 1157746751084
108811, Россия, г. Москва, вн.тер. г. муниципальный округ Солнцево, ш. Киевское, км 22-й, д. 4, стр. 2, помещение 1
+7 (495) 249-00-50
info@alphamatica.ru
alphamatica.ru

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Альфаматика»
К. В. Фенев
«__» _____ 2026 г.

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

«Система управления электронной очередью АЛЬФА-М» (СУЭО «АЛЬФА-М»)

Реестровая запись № 5121

Москва, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение документа
2. Термины и сокращения
3. Общие сведения о программном обеспечении
4. Основные режимы работы СУЭО
5. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл СУЭО
5.1. Поставка
5.2. Инсталляция и подготовка к эксплуатации
5.3. Эксплуатация
5.4. Обновление
5.5. Устранение неисправностей
5.6. Совершенствование и модернизация
5.7. Техническая поддержка
6. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки
7. Контактные данные и порядок обращения
8. Правообладатель программного обеспечения

1. Назначение документа

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система управления электронной очередью АЛЬФА-М» (СУЭО «АЛЬФА-М»), включая процессы поставки, инсталляции, эксплуатации, обновления, устранения неисправностей, совершенствования и технической поддержки, а также сведения о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Термины и сокращения

Термин / сокращение	Расшифровка
СУЭО	Система управления электронной очередью «АЛЬФА-М».
ПО	Программное обеспечение.
ОС	Операционная система.
Заказчик	Юридическое или физическое лицо, использующее СУЭО на законном основании, а также его уполномоченный представитель.
Пользователь	Лицо, использующее функциональные возможности СУЭО.
Правообладатель	Лицо, которому принадлежит исключительное право на программное обеспечение.

3. Общие сведения о программном обеспечении

СУЭО «АЛЬФА-М» представляет собой программное обеспечение, предназначенное для организации процесса обслуживания клиентов с использованием специализированного оборудования. Система обеспечивает настройку серверной части, пользовательского интерфейса, рабочих мест пользователей, сетевого взаимодействия и доступа к данным.

4. Основные режимы работы СУЭО

СУЭО поддерживает следующие режимы функционирования:

- режим технического обслуживания;
- режим администрирования;
- аварийный режим;
- режим восстановления работы после аварии;
- режим работы с частичной потерей функциональности.

В штатном режиме обеспечивается выполнение заявленных функций СУЭО. Режим технического обслуживания используется для проведения плановых работ по обслуживанию программных и аппаратных средств и может сопровождаться частичной недоступностью функциональности.

В режиме администрирования выполняются настройка среды функционирования, добавление и удаление программных компонентов, мониторинг и диагностика

работоспособности, копирование и архивирование данных, настройка системы под требования Заказчика и настройка прав доступа.

При возникновении отказа одного или нескольких компонентов СУЭО переводится в аварийный режим. В этом режиме предпринимаются меры по обеспечению временной работоспособности системы, после чего выполняются анализ причин неисправности и мероприятия по восстановлению полной работоспособности. При наличии резервной копии восстановление может выполняться с использованием резервной копии системы.

5. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл СУЭО

5.1. Поставка

Поставка СУЭО включает:

- Инструкция администратора СУЭО;
- Руководство пользователя СУЭО с ролью «Администратор»;
- Руководство пользователя СУЭО с ролью «Начальник смены»;
- Руководство пользователя СУЭО с ролью «Оператор»;
- Инструкция по инсталляции и обновлению СУЭО.

5.2. Инсталляция и подготовка к эксплуатации

Для подготовки СУЭО к эксплуатации выполняются следующие виды работ:

- установка и настройка серверной части программного продукта;
- настройка пользовательского интерфейса;
- настройка рабочих мест пользователей;
- настройка сетевой инфраструктуры;
- настройка доступа к данным;
- проверка работоспособности программных компонентов и взаимодействия между ними.

Инсталляция и первоначальная настройка выполняются в соответствии с эксплуатационной документацией. При необходимости специалисты технической поддержки оказывают консультационную и практическую помощь при установке и настройке.

5.3. Эксплуатация

Эксплуатация СУЭО осуществляется пользователями и администраторами Заказчика в соответствии с руководствами пользователя и администратора. В процессе эксплуатации выполняются настройка параметров системы, управление доступом, мониторинг работоспособности, архивирование данных, и иные действия, предусмотренные эксплуатационной документацией. Установку обновлений производит техническая поддержка исполнителя.

Обучение специалистов возможностям СУЭО и методикам настройки может осуществляться самостоятельно по прилагаемой документации или в рамках консультационных занятий, организуемых правообладателем.

5.4. Обновление

Обновление СУЭО выполняется при выпуске новых версий, исправлений и функциональных изменений. Перед обновлением при необходимости выполняется резервное копирование данных и конфигурации. После установки обновления проводятся настройка и проверка работоспособности системы.

Помощь в установке обновлений и устранении проблем, возникающих при некорректной установке обновлений, оказывается в рамках сопровождения СУЭО.

5.5. Устранение неисправностей

При возникновении нештатной ситуации пользователь обращается к администратору СУЭО. Если неисправность не может быть устранена средствами администратора, обращение передается в службу технической поддержки правообладателя.

Для проведения диагностики Заказчик предоставляет по возможности:

- наименование организации и место эксплуатации СУЭО;
- контактные данные администратора или иного ответственного специалиста;
- описание проявления неисправности и действий, после которых она возникла;
- снимки экрана с сообщениями об ошибках и иные материалы, позволяющие воспроизвести проблему.

Процесс устранения программной неисправности включает:

1. регистрацию и документирование обращения;
2. воспроизведение неисправности и сбор диагностической информации;
3. определение причины возникновения неисправности;
4. подготовку и внесение исправлений;
5. тестирование исправленной версии;
6. выпуск и предоставление новой версии или исправления;
7. документирование выполненных действий и, при необходимости, актуализацию эксплуатационной документации.

Гарантийный срок не менее 12-и месяцев с момента передачи прав, максимальное время реакции, минимальный срок реакции по критическим ошибкам – в течение 10-и часов, на внештатные ситуации, не влияющие на критическую инфраструктуру работы ПО – в течение 2-х рабочих дней.

5.6. Совершенствование и модернизация

Совершенствование СУЭО включает модификацию программного обеспечения, добавление новых функциональных возможностей, настройку и интеграцию СУЭО с другими системами, а также изменение алгоритмов работы и интерфейсов. Для хранения исходного кода и сборки используется собственная локальная инфраструктура (с использованием GitLab).

В рамках модификации СУЭО выполняются:

- прием заявок Заказчика на внесение изменений и дополнений;
- согласование требований по заявкам на доработку;
- выявление ошибок в функционировании системы;

- модификация СУЭО по согласованным заявкам;
- исправление ошибок, выявленных в процессе эксплуатации;
- модификация СУЭО в связи с изменениями законодательства или внутренних административных регламентов Заказчика;
- предоставление Заказчику новых версий СУЭО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

5.7. Техническая поддержка

Техническая поддержка и сопровождение СУЭО предусматривают:

- консультации по вопросам настройки и эксплуатации по телефону, электронной почте и иным доступным каналам связи;
- прием и обработку сообщений об ошибках и неисправностях;
- помощь в установке, настройке и администрировании СУЭО;
- помощь в установке обновлений и восстановлении работоспособности после нештатных ситуаций;
- разъяснение назначения и функциональных возможностей компонентов СУЭО;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации;
- выполнение согласованных работ по модификации и расширению функциональности.

Техническая поддержка, устранение неисправностей и модернизация программного обеспечения осуществляются штатными сотрудниками правообладателя. В зависимости от характера обращения работы могут выполняться удаленно или на месте эксплуатации СУЭО. Все процессы поддержания жизненного цикла ПО (включая устранение неисправностей, модернизацию и техническую поддержку) осуществляются штатными сотрудниками
Правообладателя исключительно на территории Российской Федерации по фактическому адресу компании ООО «Альфаматика», а именно: 108811, г. Москва, ш. Киевское, км 22-й, д.4, стр. 2, помещ. 1, корп. Г, офис № 800.

6. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки

Для эксплуатации и поддержки СУЭО предусматриваются следующие функциональные роли. Один сотрудник может выполнять несколько ролей при наличии соответствующей квалификации и полномочий.

Роль	Необходимые знания и навыки
Пользователь СУЭО	Базовые навыки работы с персональным компьютером и пользовательской операционной системой; знание руководства пользователя СУЭО.

Администратор СУЭО	Знание руководства администратора; навыки настройки серверной части, пользовательских рабочих мест, сетевой инфраструктуры, прав доступа, резервного копирования и восстановления.
Специалист технической поддержки	Навыки регистрации и анализа обращений, удаленной диагностики, консультирования пользователей и администраторов, помощи при установке и обновлении ПО, а также восстановления работоспособности.
Специалист по разработке / модернизации	Компетенции, необходимые для анализа требований, внесения изменений в программное обеспечение, исправления ошибок, тестирования и выпуска обновленных версий СУЭО.

Состав и численность работников, задействованных в гарантийном обслуживании, технической поддержке и модернизации, определяются правообладателем исходя из объема выполняемых работ и действующей организационной структуры.

7. Контантные данные и порядок обращения

Обращения по вопросам технической поддержки принимаются по телефону, электронной почте и иным каналам связи, определенным правообладателем. Актуальные контактные данные и эксплуатационная документация размещаются на сайте правообладателя: https://alphamatica.ru/.

При обращении рекомендуется указывать наименование организации, место эксплуатации, контактные данные ответственного специалиста, описание проблемы и, при наличии, прикладывать снимки экрана и текст сообщений об ошибках.

8. Правообладатель программного обеспечения

Программное обеспечение	Система управления электронной очередью «АЛЬФА-М» (СУЭО «АЛЬФА-М»)
Реестровая запись	№ 5121
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Альфаматика»
ИНН/КПП	7751009095/775101001
ОГРН	1157746751084
Номер телефона	+ 7 (495) 249 - 00 - 50
Юридический адрес	108811, г. Москва, ш. Киевское, км 22-й, д.4, стр. 2, помещ. 1
Сайт	https://alphamatica.ru/
Почта	Info@alphamatica.ru
Номер телефона	+ 7 (495) 249 - 00 - 50

Изменение фирменного наименования правообладателя не является переходом исключительного права к иному юридическому лицу.