

Общество с ограниченной ответственностью "Карбон Софт"  
ИИН/КПП 6670395926/ 667001001  
620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802  
Тел.+7(495) 668-12-00, 668-07-88  
e-mail: support@carbonsoft.ru  
<https://www.carbonsoft.ru>

---

**Документацию, содержащую описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения «Carbon CRM»**

Екатеринбург

**2021**

## **Содержание**

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Carbon CRM».	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	3
4. Техническая поддержка .....	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	4
6. Фактический адрес размещения разработчиков «Carbon CRM».....	5
7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки «Carbon CRM» .....	5
8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Carbon CRM» .....	5

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Carbon CRM».**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Carbon CRM» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помочь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помочь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

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

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

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/>.

## **3. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию на необходимо направить технической предложение в портале технической поддержки адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/> или электронной почтой [support@carbonsoft.ru](mailto:support@carbonsoft.ru)

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

## **4. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (800) 777-85-00.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@carbonsoft.ru](mailto:support@carbonsoft.ru) или в портале технической поддержки адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/>.

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

**Пользователи «Carbon CRM».** Должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

**Администраторы «Carbon CRM».** должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с системами виртуализации KVM.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «Carbon CRM»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «Carbon CRM»;

- документация по средству виртуализации KVM (<https://www.linux-kvm.org/page/Documents>).

## **6. Фактический адрес размещения разработчиков «Carbon CRM»**

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802. Тел: 8 (800) 777-85-00.

## **7. Инфактическом адресе размещения службы поддержки «Carbon CRM»**

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802. Тел: 8 (800) 777-85-00.

## **8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Carbon CRM»**

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802. Тел: 8 (800) 777-85-00.