**AIST (АИСТ)**

**«Автоматизированная информационная система управления транспортом»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**Листов 5**

**АННОТАЦИЯ**

В документе приведены сведения о технической поддержке системы управления транспортом - программы для ЭВМ «Программный комплекс «AIST» (далее – ПК AIST, AIST, Cервис AIST).

Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе. Приводится описание операций, а также аварийные ситуации.

Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Содержание данного документа может быть изменено без предварительного уведомления пользователей с последующим размещением на соответствующей странице сайта.

Правообладатели: ООО "МАКСИМ.ПЛАТФОРМА"(ИНН 4501226750).

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение 4

1 Техническая поддержка AIST 5

1.1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта 5

1.2 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки 5

1.3 Связь пользователей с технической поддержкой 5

**ВВЕДЕНИЕ**

Требования настоящего документа применяются при необходимости изучения информации о технической поддержке программы для ЭВМ «Программный комплекс «AIST».

Программа управления работой различных компаний, оказывающих услуги в сфере транспорта, обеспечивает учет и обработку данных в сфере грузовых и легковых автоперевозок, доставки грузов, позволяет контролировать экономические показатели деятельности, уровень качества услуг, а также предоставляет инструменты для анализа и оптимизации бизнес–процессов, позволяет интегрировать базы данных транспортных компаний. Программа автоматизирует работу по приему и обработке телефонных звонков и иной информации, поступающей по сети Интернет, позволяет осуществить интеграцию с различными базами данных и оперативно модифицировать данные баз данных.

Программа должна эксплуатироваться в профильных компаниях (юридические лица, ИП), которым доступ к комплексу предоставляется после заключения соответствующего договора/соглашения.

Конечный пользователь программы должен обладать практическими навыками работы с выбранным им для использования типом ЭВМ, различными офисными программами, любым интернет-браузером.

**1 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА AIST**

**1.1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта**

Поддержание жизненного цикла программного продукта, доработка и техническая поддержка AIST осуществляется сотрудниками ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) в течение всего периода эксплуатации программного продукта.

ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) ответственен за обновление и поддержку программного продукта, которые включают в себя:

1. решение вопросов пользователей программного продукта, включая, но не ограничиваясь: сбои при активации, ошибка в паре логин/пароль, выдача / корректировка группы прав;
2. размещение актуальной технической документации на сайте;
3. обновление версий программного продукта, не требующее участие пользователя;
4. устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного продукта на основании запросов пользователей.

**1.2 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки**

Для обеспечения надлежащей поддержки AIST коллектив ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) включает в себя разработчиков с высшим профессиональным образованием в области программирования и опытом разработки SaaS приложений.

**1.3 Связь пользователей с технической поддержкой**

Пользователи AIST могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

1. Электронная почта [support@taxsee.ru](mailto:support@taxsee.ru).