



“АЛРОСА” акционерная компания **Акционерная компания “АЛРОСА”** **ALROSA**
(аһаһас акционернай уопсастыба) (публичное акционерное общество) Public Joint Stock Company

РЕГЛАМЕНТ СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ

Программа «PADF» - Pearson Analyzer of Density Functions

Листов 5

г. Мирный

2026

АННОТАЦИЯ

ДАТА	ВЕРСИЯ	АВТОР (РОЛЬ, ФИО)	КОММЕНТАРИЙ
29.04.2026	1.0	ЭКСПЕРТ, ЗАБЕЛИН А.В.	НАЧАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Таблица 1. Термины

№	Термин, сокращение	Определение, обозначение
1	Инцидент	любое событие, приводящее к нарушению функционирования программы либо оказывающее или способное оказывать негативное влияние на ее функционирование (сбои, некорректная работа пользовательского интерфейса ит.п.)
2	Инициатор	лицо, инициирующее обращение в службу технической поддержки
3	Сопровождение	комплекс организационных и технических мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования и развития программа
4	ПО	Программное обеспечение
5	Пользователь	лицо, участвующее в функционировании информационной системы или использующее ее функции

2. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ предназначен для описания процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «PADF» (далее по тексту ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также контактной информации, необходимой для обеспечения сопровождения ПО.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет его постоянного обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

3.1 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

ПО регулярно улучшается: расширяется функционал, обновляется интерфейс, оптимизируется нагрузка ресурсов на серверную и клиентскую часть.

Любой пользователь ПО может повлиять на изменение и совершенствование ПО. Для этого необходимо направить предложение по улучшению продукта на электронную почту технической поддержки, указанную в разделе 4.1 настоящего документа. По итогам анализа предложений в ПО будут внесены соответствующие изменения.

3.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, устраняются службой технической поддержки по запросу пользователей в соответствии с порядком, указанным в разделе 4.2 настоящего документа.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

4.1 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Техническая поддержка пользователей, осуществляется специалистами АЛРОСА ИТ. Стандартные параметры поддержки указаны в Таблице 1. По запросу пользователей параметры технической поддержки могут быть изменены.

Таблица 2. Информация по технической поддержке

Параметр	Характеристика
Время работы АЛРОСА ИТ	8:00-17:30 (Мирный), за исключением выходных и праздничных дней
Контактный e-mail адрес	helpdesk@alrosa.ru

Для фиксации обращения пользователю необходимо направить e-mail на указанный адрес.

4.2 ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК ПО УСТРАНЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ

4.2.1 КЛАССИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ

Инцидентам в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы: аварийный, некритичный.

4.2.2 ВЫПОЛНЕНИЕ ОПЕРАТИВНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УСТРАНЕНИЮ ИНЦИДЕНТОВ

В случае возникновения инцидентов при работе с ПО устанавливается следующий порядок взаимодействия с АЛРОСА ИТ.

- Уполномоченный специалист пользователя устанавливает предварительный контакт (при необходимости) с одним из технических специалистов, через способы связи указанных в п.4.1 «Контактная информация» для проведения предварительного обсуждения возникшей аварийной (неаварийной) ситуации, уточнения статуса возникшего сбоя, уточнения технических аспектов возникшей проблемы и определения возможной последовательности действия специалистов пользователя и специалистов технической поддержки по устранению возникшей ситуации.
- После установления предварительного контакта уполномоченный специалист пользователя оформляет заявку на оказание технической поддержки. В заявке указывается следующая информация:
 - ✓ Тип заявки (инцидент);
 - ✓ Инициатор;
 - ✓ Контактные данные (телефон, e-mail);
 - ✓ Организация;
 - ✓ Приоритет;
 - ✓ Описание запроса.
- При необходимости уполномоченный специалист пользователя должен в кратчайшие сроки предоставить специалистам технической поддержки по их запросу дополнительную техническую информацию, необходимую для устранения аварийной ситуации или неисправности.

- Специалисты технической поддержки и уполномоченный специалист пользователя должны совместно предпринимать необходимые действия для устранения возникшей ситуации, используя для общения телефон, электронную почту и другие способы связи.

4.3 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

В рамках технического сопровождения ПО техническая поддержка оказывает консультации по следующим вопросам:

- Инструктаж по работе в ПО (пояснение функциональности, помощь в эксплуатации);
- Возможность расширения функциональности ПО;
- Предоставление документации;
- Любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и эксплуатацией ПО.

Порядок предоставления консультаций технической поддержки:

- Уполномоченный специалист пользователя устанавливает предварительный контакт (при необходимости) с одним из технических специалистов, через способы связи указанных в п.4.1 «Контактная информация» для проведения предварительного обсуждения проведения инструктажа по работе в ПО, возможности расширения функциональности, или проведения консультации.
- После установления предварительного контакта уполномоченный специалист пользователя оформляет заявку. В заявке указывается следующая информация:
 - ✓ Тип заявки (запрос на консультацию);
 - ✓ Инициатор;
 - ✓ Контактные данные (телефон, e-mail);
 - ✓ Организация;
 - ✓ Приоритет;
 - ✓ Описание запроса.

Специалисты технической поддержки при получении заявки связываются с инициатором по указанным в заявке контактными данными, направляют запрошенную информацию и/или проводят консультацию.