

# Программное обеспечение Ветменеджер (Vetmanager)

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информация о  
персонале, необходимом для обеспечения такой  
поддержки**

Общество с ограниченной ответственностью «Ветменеджер»

г. Краснодар, 2025

# 1. Общее описание

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Ветменеджер (Vetmanager)» (именуемая в дальнейшем – ПО, Программа), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании (модификации) ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Настоящий документ составлен с учётом установленных в сфере информационных технологий стандартов и норм, которые подлежат применению у Правообладателя при разработке, доработке, модификации и поддержке программы для ЭВМ «Ветменеджер (Vetmanager)».

Программа представляет собой совокупность данных и команд, активируемых пользователем Лицензиата последовательно для получения результата и отображаемых посредством Программы.

В документе используются следующие термины:

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Жизненный цикл</b>  | развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения;                                                                                         |
| <b>Правообладатель</b> | Общество с ограниченной ответственностью «Ветменеджер» (ИНН: 2311336166; ОГРН: 1222300034538; адрес (место нахождения): 350012, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красных Партизан, д. 117, помещ. 511), обладающее исключительными правами на Программу; |
| <b>Лицензиат</b>       | юридическое или физическое лицо, приобретающее право использования Программы;                                                                                                                                                                                 |
| <b>Пользователь</b>    | лицо, уполномоченное Лицензиатом, осуществляющее фактическое использование Программы при исполнении своих должностных обязательств;                                                                                                                           |
| <b>Проблема</b>        | нарушение работоспособности Программы, технический вопрос, вопрос по оказанию услуг Правообладателем, который Лицензиат не может разрешить самостоятельно.                                                                                                    |

Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Правообладателя в сети Интернет по веб-адресу: <https://vetmanager.ru/>

## 2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Программы

Основные процессы жизненного цикла описаны в данном разделе.

Основной режим функционирования Программы — штатный, при котором функционал Программы доступен в полном объеме.

Поддержание жизненного цикла Программы включает в себя:

1. разработку и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
2. устранение ошибок в работе Программы;
3. оказание технической поддержки (по электронной почте).

Цели поддержания жизненного цикла Программы достигаются путем:

1. консультирования Пользователей Программы по вопросам эксплуатации по различным видам связи;
2. уведомления и обеспечения Лицензиата новыми версиями Программы по мере их выхода;
3. обеспечения Лицензиата изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
4. устранения ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы**

В случае обнаружения ошибок в работе Программы Лицензиату следует обратиться к администратору Программы - Правообладателю.

Порядок обращения к Правообладателю регламентирован разделом 4 «Техническая поддержка Продукта» Пользовательского соглашения «Информационный сервис «Ветменеджер», доступного по веб-адресу: <https://vetmanager.ru/regulations/>

При этом Лицензиату необходимо подготовить следующую информацию:

- описание Проблемы и информацию, о действиях Пользователя в момент возникновения Проблемы, пошаговое описание действий по воспроизведению Проблемы;
- информацию об Устройстве, на котором происходит использование Продукта;
- периодичность возникновения Проблемы;
- критичность Проблемы;
- дополнительную информацию (к примеру: скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Данные графические файлы должны быть в одном из следующих форматов: .jpg, .jpeg, .png, .gif);
- контактные реквизиты Пользователя.

Служба технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для решения Проблемы Лицензиата.

Отсутствие вышеуказанных данных может стать причиной невозможности решения Проблемы Лицензиата.

Служба технической поддержки Правообладателя проверяет наличие ошибки и после устранения неисправности – выпускает обновление к текущей версии Программы или включает исправление в следующую версию Программы.

При выявлении неисправностей, решение которых невозможно выполнить удаленно, после заключения договоренностей обеими сторонами решение Проблемы может быть выполнено по месту нахождения Пользователя.

## 4. Совершенствование Программы

Работа по совершенствованию Программы включает в себя два основных направления:

1. повышение качества и надежности Программы;
2. актуализация перечня функций, поддерживаемых Программы.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Программы используются зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности Программы:

1. совершенствование процесса разработки Программы — повышение качества Программы за счет использования современных методик и инструментов разработки;
2. совершенствование процесса тестирования Программы — обеспечение необходимой полноты покрытия.

В рамках совершенствования Программы оказываются следующие услуги/работы. В плановом режиме развития Программы:

1. выявление и исправление ошибок в функционировании;
2. совершенствование алгоритмов работы;
3. добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития Программы;
4. модификация документации в связи с внесенными изменениями.

Лицензиат может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [help@vetmanager.ru](mailto:help@vetmanager.ru)

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## 5. Техническая поддержка

Пользователи Программы могут обратиться за технической поддержкой к Правообладателю, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты: [help@vetmanager.ru](mailto:help@vetmanager.ru)

Время работы службы технической поддержки: в рабочие дни с 09:00 до 20:00 часов по московскому времени (GMT+3).

Проблемы, обнаруженные в ходе обследования, регистрируются согласно их приоритетам и устраняются в сроки, установленные в Таблице 1.

| Причина запроса         | Приоритет запроса | Время реагирования | Временное решение   | Решение проблемы    |
|-------------------------|-------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
| Критическая проблема    | 1                 | 1 рабочий день     | 8 часов             | 20 календарных дней |
| Серьезная проблема      | 2                 | 1 рабочий день     | 2 календарных дня   | 20 календарных дней |
| Незначительная проблема | 3                 | 1 рабочий день     | 10 календарных дней | 20 календарных дней |
| Общий вопрос            | 4                 | 2 рабочих дня      | Не нормируется      | 10 календарных дней |

Таблица 1. Параметры предоставления Технической поддержки

Количество штатных сотрудников службы технической поддержки: 17 человек.

Фактический адрес размещения штатных сотрудников службы технической поддержки и инфраструктуры, используемой для разработки Программы:

*350012, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красных Партизан, д. 117, помещ. 511.*

Правообладатель не предоставляет техническую поддержку по вопросам, связанным:

1. с ненадлежащим функционированием Устройств Лицензиата;
2. с ненадлежащим функционированием оборудования Лицензиата;
3. с функционированием программ для ЭВМ и баз данных третьих лиц;
4. с иными основаниями, вне функционирования Программы.

## 6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером и Интернет-браузером на уровне пользователя.

Для работы с Программой Пользователю необходимо изучить документацию, расположенную по веб-адресу: <https://vetmanager.ru/> и <https://help.vetmanager.cloud/>

Сотрудник службы технической поддержки должен владеть навыками установки и настройки программного обеспечения, знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных. Желательно наличие опыта работы по настройке вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, организации сред виртуализации, работы с базами данных.

Основными обязанностями сотрудника службы технической поддержки являются:

1. знание общих принципов работы Программы и взаимодействия его компонентов;
2. обновление Программы;
3. сбор данных о работе Программы и его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;
4. установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности Программы;
5. настройка API;
6. мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций);
7. отслеживание состояния используемой СУБД и обновление ее версии.