

Жизненный цикл продуктов и правила предоставления технической поддержки

(для продуктов ContentCapture, ContentReader Engine и ContentReader PDF)

Жизненный цикл продуктов, разрабатываемых в Content AI, состоит из следующих этапов (процессов):

- Реализация ПО
 - Анализ требований к ПО
 - Проектирование
 - Конструирование (разработка) ПО
 - Сборка
 - Квалификационное тестирование
 - Документирование
- Приобретение ПО
- Поставка
- Обучение персонала
- Развертывание
- Эксплуатация
- Поддержка ПО
 - Аудит ПО
 - Управление конфигурацией ПО
 - Решение проблем в ПО

Для аудита продукта ContentCapture используется административный интерфейс, в который выводится информация о статусе всех встроенных компонентов, этапах обработки данных, свойствах лицензии и событиях, возникающих в процессе работы ПО. Дополнительно для сбора диагностической информации по продуктам Content AI можно использовать журналы (логи) работы ПО в целом и его отдельных компонентов.

Для управления конфигурацией ContentCapture используется административный интерфейс, а также конфигурационные файлы для настройки работы отдельных компонентов.

Для решения проблем в ПО используется следующий алгоритм действий:

1. По результатам проведенного аудита ПО клиент предоставляет Content AI детальное описание возникшей проблемы.
2. Если продукт не находится в фазе «окончание поддержки» (см. следующий раздел), на стороне Content AI проводится анализ полученной информации и определение способов решения возникшей проблемы или сбоя.
3. По результатам проведенного анализа клиенту предоставляются рекомендации по управлению конфигурацией ПО, либо принимается решение о выпуске обновления ПО в рамках технической поддержки ПО (см. детальное описание этого процесса в отдельном документе «УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ И ОБНОВЛЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ»)

Правила предоставления технической поддержки размещены на официальном сайте компании Content AI в разделе Поддержка (<https://www.contentai.ru/support>).

Техническая поддержка по продуктам Content AI оказывается сотрудниками нескольких выделенных подразделений компании. Каждое подразделение отвечает за поддержку по тому или иному продукту или группе продуктов. Сотрудники работают на двух линиях поддержки.

Техническая поддержка, устранение неисправностей и совершенствование продукта ContentCapture выполняется следующими сотрудниками:

- Руководитель проекта
- Менеджер продукта
- Бизнес-аналитик
- 9 разработчиков (C++, C#, JavaScript/React)
- 5 специалистов по тестированию
- 4 специалиста техподдержки

Техническая поддержка, устранение неисправностей и совершенствование продукта ContentReader PDF выполняется следующими сотрудниками:

- Руководитель проекта
- 3 разработчика (C++, C#, QML, Javascript, Python)
- 2 специалиста по тестированию
- 3 специалиста технической поддержки

Техническая поддержка, устранение неисправностей и совершенствование продукта ContentReader Engine выполняется следующими сотрудниками:

- Руководитель проекта
- 3 разработчика (C++, C#, Javascript, Python)
- 2 специалиста по тестированию
- 4 специалиста технической поддержки

Инфраструктура разработки, команда разработки и технической поддержки находятся по адресу: 127273, Москва, Вн.Тер.Г. Муниципальный Округ Отрадное, Улица Отрадная, дом 2Б, стр. 6, этаж/офис 4/14, ком. 4-36

Принципы, которые легли в основу нашей ценовой политики и политики предоставления технической поддержки, предназначены для того, чтобы помочь нашим клиентам выбрать продукты, которые лучше всего соответствуют их требованиям.

Цикл продаж продуктов Content AI делится на три этапа:

- активные продажи;
- окончание продаж;
- окончание поддержки.

В таблице ниже описано соответствие версий продуктов ContentCapture, ContentReader PDF и ContentReader Engine компаниям Content AI этапам цикла продаж:

Цикл продаж продуктов, правила предоставления технической поддержки и список поддерживаемых версий не применяются к продуктам, разработанным или измененным специально для отдельных клиентов.

Продукт	Активные продажи	Окончание продаж	Окончание поддержки
ContentCapture	Последняя версия	Предыдущая версия	Все остальные версии (версии, не находящиеся на двух предыдущих стадиях)
ContentReader PDF	Последняя версия	Предыдущая версия	Все остальные версии (версии, не находящиеся на двух предыдущих стадиях)
ContentReader Engine	Последняя версия	Предыдущая версия	Все остальные версии (версии, не находящиеся на двух предыдущих стадиях)

Услуги, доступные для приобретения на каждом этапе цикла продаж продукта

Активные продажи	Окончание продаж	Окончание поддержки
Лицензии на использование продукта	Исправление ошибок	• Покупка и техническая поддержка лицензии на этой стадии по умолчанию недоступны, но могут быть предоставлены по отдельному договору
Выпуск обновлений, поддерживающих работоспособность продукта (совершенствование ПО)	Продление лицензий	
Исправление ошибок (устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО)	Расширение и продление лицензии	
Продление лицензий	Техническая поддержка	
Дополнительные лицензии для продукта		
Техническая поддержка		

Правила предоставления технической поддержки

Мы стремимся поддерживать наших клиентов и стараемся делать все необходимое для того, чтобы они могли продуктивно использовать наше программное обеспечение. Поэтому в дополнение к руководствам и встроенным файлам справки, которые вы могли получить вместе с нашим продуктом, мы предоставляем техническую поддержку зарегистрированным пользователям лицензионных версий наших продуктов на нижеследующих условиях*.

**Компания Content AI имеет право менять Правила предоставления технической поддержки в любое время без предварительного уведомления.*

Услуги по технической поддержке компании Content AI включают в себя рекомендации по:

- установке продукта компании Content AI на всех операционных системах, указанных в Системных требованиях такого продукта;
- активации;
- использованию функций продукта, описанных в его документации.

Услуги по технической поддержке компании Content AI не включают в себя:

- общеобразовательные материалы по использованию компьютеров и сетей;
- написание программного кода и разработку пользовательских модулей или решений;
- использование или настройку продуктов третьих лиц.

Вопросы, на которые не распространяются услуги по технической поддержке, могут решаться в рамках профессиональных услуг, предоставляемых компанией Content AI. Условия предоставления таких услуг устанавливаются подразделением компании Content AI или ее партнером.

Как обратиться в техническую поддержку

Продукт	Способ связи	
	Online форма на сайте	Электронная почта
ContentCapture	да	да
ContentReader Engine	да	да
ContentReader PDF	да	да

Часы работы технической поддержки

Отправить вопрос в техническую поддержку через [online форму](#) или по электронной почте support@contentai.ru можно в любое время суток. Сотрудники компании Content AI ответят в рабочее время: с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней.

Сроки ответа технической поддержки

Наша команда технической поддержки всегда старается отвечать на любые вопросы как можно быстрее. Вопросы по всем продуктам рассматриваются в течение одного рабочего дня. В ответ на ваш запрос вам может быть предоставлено решение, запрос на дополнительную информацию или уведомление о ходе работ по вашему запросу.

Ценовая политика технической поддержки

В таблице ниже описана ценовая политика по поддержке продуктов на разных этапах их цикла продаж.

Продукт	Активные продажи	Окончание продаж	Окончание поддержки
ContentCapture	Цена технической поддержки устанавливается Договором на техническую поддержку и обслуживание и зависит от продукта и региона. Точную расценку вы можете получить у менеджера по продажам в вашем регионе		Поддержка может быть оказана за дополнительную плату
ContentReader Engine	Цена технической поддержки устанавливается Договором на техническую поддержку и обслуживание и зависит от продукта и региона. Точную расценку вы можете получить у менеджера по продажам в вашем регионе		Поддержка может быть оказана за дополнительную плату
ContentReader PDF	Входит в стоимость лицензии		Поддержка может быть оказана за дополнительную плату

Как обратиться в техническую поддержку

Online форма на сайте: <https://www.contentai.ru/support>

Электронная почта: support@contentai.ru