

 EFT ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 1 из 14

Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 2 из 14

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	3
ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
1.ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1. Назначение ПО «EFT RMS».....	4
2.ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «EFT RMS»	5
2.1. Процессы внедрения программных средств.....	5
2.1.1. Основной процесс внедрения программных средств	5
2.1.2. Процесс анализа требований к программным средствам	5
2.1.3. Процессы проектирования программных средств.....	5
2.1.4. Процесс конструирования программных средств	6
2.1.5. Процесс комплексирования программных средств.....	6
2.1.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств.....	6
2.2. Процессы поддержки программных средств.....	7
2.2.1. Процесс управления документацией программных средств	7
2.2.2. Процесс управления конфигурацией программных средств.....	7
2.2.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств	7
2.2.4. Процесс верификации программных средств	8
2.2.5. Процесс валидации программных средств	8
2.2.6. Процесс ревизии программных средств	8
2.2.7. Процесс аудита программных средств	8
2.2.8. Процесс решения проблем в программных средствах	9
3.ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	9
3.1. Общие сведения.....	9
3.2. Техническая поддержка первого уровня.....	9
3.3. Техническая поддержка второго уровня.....	9
3.4. Техническая поддержка третьего уровня.....	9
4.УСТРАНЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ (НЕИСПРАВНОСТЕЙ), ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	10
5.СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	12
5.1. Основные источники сведений о необходимости установки обновлений	12
5.2. Механизм установки обновления	13
5.3. Стадии процессов управления обновлениями.....	13
5.4. Документирование при обновлении ПО	13
6.ИНФОРМАЦИЯ О МИНИМАЛЬНОМ СОСТАВЕ ПЕРСОНАЛА, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЯ	13
6.1. Контактная информация службы технической поддержки	14

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 3 из 14

АННОТАЦИЯ

Документ «Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS» включает в себя следующие сведения:

- Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения
- Об устранении инцидентов (неисправностей), выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- О совершенствовании (обновлении) программного обеспечения;
- Информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки.

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе используются термины и сокращения с соответствующими определениями, которые представлены в таблице (Таблица 1).

Таблица 1

Термины и сокращения с соответствующими определениями

Термин/ Сокращение	Расшифровка
БД	База данных
ИС	Информационная система
ИСТП	Информационная система технической поддержки
ПО	Программное обеспечение
ППО	Прикладное программное обеспечение
ПСИ	Приемо-сдаточные испытания
Релиз	Окончательная версия программного обеспечения
СПО	Системное программное обеспечение
СУБД	Система управления базами данных
RMS	(англ. Resource Management System) Система управления ресурсами

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 4 из 14

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав ПО, обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном документе.

1.1. Назначение ПО «EFT RMS»

ПО предназначено для автоматизации процессов оперативного управления ресурсами авиационного предприятия и контроля выполнения производственных заданий в части наземного обслуживания рейсов и пассажиров.

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	Стр. 5 из 14
--	---	-----------------------------------

2. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «EFT RMS»

2.1. Процессы внедрения программных средств

2.1.1. Основной процесс внедрения программных средств

В результате успешного осуществления основного процесса внедрения (в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 используется термин «реализации») программных средств:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта;
- изготавливается программная составная часть;
- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

2.1.2. Процесс анализа требований к программным средствам

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам;
- требования к программным средствам анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к программным средствам на среду функционирования;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований к программным средствам;
- требования к программным средствам принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к программным средствам по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к программным средствам воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон

2.1.3. Процессы проектирования программных средств

В результате успешной реализации процесса проектирования архитектуры программных средств:

- разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается
- базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 6 из 14

- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля и
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

2.1.4. Процесс конструирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса конструирования программных средств

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

2.1.5. Процесс комплексирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса комплексирования программных средств

- разрабатывается стратегия комплексирования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к программным средствам;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к программным средствам, связанными с этими составными частями;
- программные составные части верифицируются с использованием определенных критериев;
- программные составные части, определенные стратегией комплексирования, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и программными составными частями;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте и кодах).

2.1.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

 ООО «ЭфФТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 7 из 14

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

2.2. Процессы поддержки программных средств

2.2.1. Процесс управления документацией программных средств

В результате успешного осуществления процесса управления документацией программных средств:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла программного продукта или услуги;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

2.2.2. Процесс управления конфигурацией программных средств

В результате успешного осуществления процесса управления конфигурацией программных средств:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией программных средств;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

2.2.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств

В результате успешного осуществления процесса гарантии качества программных средств:

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 8 из 14

- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия с требованиями;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований.

2.2.4. Процесс верификации программных средств

В результате успешного осуществления процесса верификации программных средств:

- разрабатывается и осуществляется стратегия верификации;
- определяются критерии верификации всех необходимых программных рабочих продуктов;
- выполняются требуемые действия по верификации; определяются и регистрируются дефекты;
- результаты верификации становятся доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

2.2.5. Процесс валидации программных средств

В результате успешного осуществления процесса валидации программных средств:

- разрабатывается и реализуется стратегия валидации;
- определяются критерии валидации для всей требуемой рабочей продукции;
- выполняются требуемые действия по валидации;
- идентифицируются и регистрируются проблемы;
- обеспечиваются свидетельства того, что созданные рабочие программные продукты пригодны для применения по назначению;
- результаты действий по валидации делаются доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

2.2.6. Процесс ревизии программных средств

В результате успешного осуществления процесса ревизии программных средств:

- выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента на основе потребностей проекта;
- оцениваются состояние и результаты действий процесса посредством ревизии деятельности;
- объявляются результаты ревизии всем участвующим сторонам;
- отслеживаются для закрытия позиции, по которым необходимо предпринимать активные действия, выявленные в результате ревизии;
- идентифицируются и регистрируются риски и проблемы.

2.2.7. Процесс аудита программных средств

В результате успешного осуществления процесса аудита программных средств:

- разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 9 из 14

- согласно стратегии аудита, определяется соответствие отобранных рабочих программных продуктов и (или) услуг или процессов требованиям, планам и соглашениям;
- аудиты проводятся соответствующими независимыми сторонами;
- проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.

2.2.8. Процесс решения проблем в программных средствах

В результате успешной реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

3. ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

3.1. Общие сведения

По условиям партнерского договора, все партнеры разработчика (производителя) ПО системы, поставляющие решения на базе данного ПО конечным пользователям, оказывают конечным пользователям услуги технической поддержки. При прямой продаже системы поддержка оказывается непосредственно разработчиком ПО. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта партнер или разработчик могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

3.2. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю партнером производителя ПО, проводившей работы по внедрению ПО. Она осуществляется по телефону и электронной почте в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

3.3. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами организации, проводившей работы по внедрению ПО, в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

3.4. Техническая поддержка третьего уровня

Техническая поддержка третьего уровня оказывается непосредственно производителем ПО в ситуациях, когда партнер не может справиться с возникшей

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	Стр. 10 из 14
--	---	------------------------------------

проблемой самостоятельно и нуждается в помощи технических специалистов производителя ПО.

В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов по ПО системы;
- предоставление необходимых руководств по ПО системы;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации ПО системы;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ПО системы;
- выезд специалиста производителя ПО для проведения обследования и устранения проблемы.

Техническая поддержка оказывается производителем ПО только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использования ПО системы с лицензионной продукцией;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

4. УСТРАНЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ (НЕИСПРАВНОСТЕЙ), ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Под инцидентом понимается нештатная ситуация, наступившая вследствие сбоя или отказа одной или нескольких компонент ПО «EFT RMS».

Отказ – событие, заключающееся в нарушении работоспособного состояния системы, когда система перестаёт выполнять основные требуемые функции и не может быть использована по назначению.

Сбой – самоустраняющийся отказ или однократный отказ, устраняемый незначительным вмешательством оператора и/или специалистов технической поддержки ПО «EFT RMS», при котором ПО «EFT RMS» не соответствует требованиям к производительности или надёжности, требованиям к конфигурации исполнительской среды, требованиям к взаимодействию со смежными системами, требованиям к информационной безопасности, в том числе в случае недоступности средств мониторинга и контроля работоспособности системы.

Перечень работ по технической поддержке приведен в таблице (Таблица 2).

Таблица 2

Перечень выполняемых работ

№ п/п	Наименование работ	Описание Работ/процессов
1.	Обеспечение устранения инцидента (сбоя/отказа)	Обеспечение устранения сбоя на технических и программных средствах
2.	Техническое обслуживание	Текущее эксплуатационное обслуживание программного обеспечения ИС, СУБД и СПО в составе ИС

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 11 из 14

Техническая поддержка ПО «EFT RMS», прием заявок и устранение сбоев Критического и Высокого приоритета, проводится в круглосуточном (24x7) режиме в рабочие, выходные и праздничные дни. Работа по заявкам Среднего и Низкого приоритета, корректирующее и профилактическое сопровождение, а также консультирование производятся по рабочим дням с 08:30 по 18:30 исключая выходные и общегосударственные праздничные дни.

При регистрации Заявкам присваивается приоритет. Типы приоритетов заявок в рамках работ по технической поддержке приведены в таблице (Таблица 3).

Таблица 3

Уровень заявок в рамках работ

№ п/п	Уровень приоритета	Определение	Время восстановления
1	Критический	Сбой в работе ИС, приводящий к полной неработоспособности ИС или недоступности функциональности, обеспечивающей непрерывность критически важного бизнес-процесса для более чем 50% пользователей	не более 1 часа
2	Высокий	Неисправность в работе ИС, приводящая к недоступности функциональности, обеспечивающей непрерывность не критичного бизнес-процесса, либо критичного бизнес-процесса для менее чем 50% пользователей, для которой не существует обходных путей	не более 24 часов
3	Средний	Неисправность в работе ИС, приводящая к неработоспособности отдельных функций ИС (бизнес-процесс выполняется, но часть функциональности недоступна)	не более 5 рабочих дней
4	Низкий	Неисправность в работе ИС, приводящая к неработоспособности отдельных функций, не влияющих на бизнес-процессы компании	не более 14 рабочих дней

Техническая поддержка вправе переводить заявки из высокоприоритетного статуса в менее приоритетный при условии частичного выполнения заявки, в результате которого неисправность/уязвимость переходит в менее приоритетный статус в соответствии с определением, данным в таблице (Таблица 3).

Техническая поддержка вправе самостоятельно переводить заявки из высокоприоритетного статуса в менее приоритетный при условии, что задача не является уязвимостью или неисправностью в соответствии с определением, данным в пп. 1 и 2 таблицы (Таблица 3).

Заявки на выполнение любых видов Услуг, включая устранение сбоев, на сертификационных средах ИС и любых средах ИС, находящихся на этапе внедрения, не могут иметь приоритет выше Среднего.

Время, отводимое на обслуживание и профилактические работы при подготовке и обсуждении требований к изменениям в ППО и его обновление, включая выпуск новых релизов, определяется на основе регламента по планированию и развертыванию

	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 12 из 14

релизов программного обеспечения. Процесс восстановления оборудования при сбое и выходе из строя осуществляется в соответствии с Регламентом технической поддержки. Время для регламентных работ и профилактики определяется отдельно.

Время, отводимое на установку обновлений, определяется в соответствии с порядком выполнения обновлений.

Процедура получения и обработки заявок, поступивших в техническую поддержку, производится несколькими способами:

- через ИСТП путем создания задачи;
- отправкой письма на указанный e-mail;
- телефонным звонком на номер технической поддержки ПО «EFT RMS».

Отчет об инцидентах оформляется ежеквартально.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО.

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

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров производителя ПО;
- исключение устаревших функций.

5.1. Основные источники сведений о необходимости установки обновлений

Совершенствование ПО начинается с сбора и формирования дополнительных требований. При формировании планов на реализацию учитываются:

- Заявки заказчиков, поступающие в ходе сопровождения;
- Тренды рынка систем управления ресурсами;
- Изменения нормативной базы.

К основным источникам сведений о необходимости и готовности установки программных обновлений относятся:

- Информация от производителей программного обеспечения о выпуске новых версий существующего программного продукта или продуктов, содержащих новые функциональности;
- Отчет тестировщика о результатах регрессионного тестирования в сертификационной среде;
- Отчеты о проведенных ПСИ, подтверждающие возможность публикации в продуктивной среде.

 ООО «ЭфТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	Стр. 13 из 14
---	---	------------------------------------

5.2. Механизм установки обновления

При необходимости обновления части решения — используется предоставленный дистрибутив.

Последовательность установки обновлений:

- Распаковка дистрибутива в служебную директорию решения;
- Запуск скрипта обновления.

5.3. Стадии процессов управления обновлениями

Используются следующие стадии процессов обновления:

- Подготовка обновлений для развертывания в тестовой среде;
- Развертывание обновленного ППО в тестовой среде;
- Проведение тестирования в тестовой среде;
- Проведение регрессионного тестирования в тестовой среде на предмет корректности его работы с новыми обновлениями;
- Удаление установленных обновлений в случаях обнаружения дефектов/уязвимостей, вызванных установкой этих обновлений;
- Установка обновлений в продуктивной среде.

5.4. Документирование при обновлении ПО

Процесс документирования включает в себя разработку и сопровождение информации по программному обеспечению, сформированной в результате процессов жизненного цикла программного продукта.

Перед проведением обновлений Руководитель (мэнеджер) проекта предъявляет изменения, внесенные в следующую документацию:

- в Регламент эксплуатации ПО «EFT RMS» – в случае, если обновление ПО включает новые функциональности или существенно изменяет имеющиеся;
- Руководства пользователя (Руководство Диспетчера, Руководство исполнителя (мобильное приложение)).

6. ИНФОРМАЦИЯ О МИНИМАЛЬНОМ СОСТАВЕ ПЕРСОНАЛА, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРИЛОЖЕНИЯ

Количество квалифицированного персонала, осуществляющего работы в режимах (7x24, 5x8) включает в себя следующих специалистов:

- сотрудник первой линии технической поддержки (регистрирует обращение, при возможности помогает клиенту самостоятельно либо эскалирует заявку на вторую линию поддержки);
- сотрудник второй линии технической поддержки (получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов или центра компетенций);
- аналитик (выполняет работы в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов первой и второй линий технической поддержки);

 ООО «ЭффТекс Девелопмент Рус»	Описание процессов жизненного цикла ПО «EFT RMS»	
		Стр. 14 из 14

- разработчик ПО (выполняет работы в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов первой и второй линий технической поддержки);
- руководитель (менеджер) проекта.

Регистрация заявок пользователей осуществляется сотрудниками Технической поддержки в соответствии с порядком обработки обращений.

6.1. Контактная информация службы технической поддержки

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: rms_sup@eff-tex.ru.

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер: +7-495-742-4262.

Адрес размещения службы технической поддержки: г. Москва, ул. Воздвиженка, вл. 9, стр. 2