

Порядок эксплуатации программного обеспечения

«Система автоматизации процессов продажи билетов, управления доступом посетителей, управления ресурсами объекта при проведении зрелищных, спортивных и культурно-массовых мероприятий "ТикетНэт" "TicketNet"»

Условия эксплуатации, рабочие места и сопровождение

Назначение документа

Документ устанавливает общий порядок эксплуатации программного обеспечения, требования к пользовательским рабочим местам и порядок взаимодействия со службой технической поддержки. Документ применяется совместно с руководствами на используемые компоненты и условиями договора.

Область применения

Порядок распространяется на облачную модель предоставления и локальную установку программного обеспечения. Состав компонентов, объём предоставляемых прав, размещение и распределение эксплуатационных обязанностей определяются согласованной конфигурацией и договором.

Содержание документа

1 Условия эксплуатации и рабочие места

2 Порядок работы и сопровождения

Правообладатель: ООО «ИнфоТех». Реестровая запись № 2539 от 23 декабря 2016 г.

Редакция 3 от 6 октября 2026 г.
Санкт-Петербург

1 Условия эксплуатации и рабочие места

Программное обеспечение эксплуатируется после предоставления прав использования или доступа на основании договора с ООО «ИнфоТех». Пользователи выполняют операции в согласованной конфигурации и в пределах предоставленных прав. Первоначальная подготовка и подключение выполняются в соответствии с документом «Порядок установки и подключения программного обеспечения».

Модель размещения и распределение работ

Область эксплуатации	Облачная модель	Локальная установка
Серверная часть	Размещается и обслуживается правообладателем на мощностях Selectel на территории Российской Федерации.	Размещается в согласованной среде. Подготовка и обслуживание среды выполняются в соответствии с распределением обязанностей по договору.
Рабочие места	Используются веб-модули и предусмотренные комплектацией устанавливаемые приложения.	Используются компоненты и рабочие места, предусмотренные согласованной конфигурацией.
Сопровождение	Правообладатель организует обслуживание размещённых им компонентов, резервирование, восстановление и обновление.	Правообладатель оказывает помощь по программному обеспечению в согласованном объёме; обслуживание среды определяется договором.

Требования к пользовательскому рабочему месту

Для начала работы необходимы учётная запись, доступ к используемым компонентам и соответствующее им рабочее место. Состав приложений и периферийного оборудования определяется комплектацией. Требования к локальной серверной среде уточняются по документации на поставляемые компоненты.

Компонент или условие	Требование
Веб-модули	Современный браузер, в том числе Google Chrome, Microsoft Edge, Safari, Firefox, Opera, Vivaldi, Яндекс Браузер или Maxthon. Internet Explorer не поддерживается.
Рабочее место администратора	Работа через веб-модуль в пределах предоставленных прав.
Рабочее место кассира	Операционная система Windows, установленное кассовое приложение и драйверы применяемого периферийного оборудования.
Подключение к облачному сервису	Стабильный канал связи от 50 Мб/с. Предпочтительно проводное соединение.
Кассовое оборудование	ККТ, POS-терминал, принтер печати билетов и сканер штрихкодов — в соответствии с согласованной комплектацией.

2 Порядок работы и сопровождения

Начало работы и выполнение операций

Пользователь открывает веб-модуль по предоставленному адресу либо запускает установленное приложение и входит со своими учётными данными. Перед выполнением операций проверяется доступность используемого компонента и необходимых функций. Настройка мероприятий, тарифов и выполнение билетных операций осуществляются по соответствующим руководствам и в пределах выданных прав.

Пользователям необходимы навыки работы с компьютером и знание выполняемых билетных операций. ООО «ИнфоТех» предоставляет в электронном виде руководства кассира и администратора, а также инструкции по установке и использованию предусмотренных комплектацией компонентов для применяемой версии. При изменении пользовательских операций затронутая документация актуализируется. Консультации и обучение организуются в согласованном объёме.

Техническое обслуживание и обновление

В облачной модели ООО «ИнфоТех» выполняет резервное копирование данных сервиса по принятому регламенту, восстановление из резервных копий и установку обновлений по порядку выпуска версий. При локальной установке действия по резервированию, восстановлению, обновлению и обслуживанию среды выполняются в соответствии с распределением обязанностей по договору.

Перед применением изменений учитываются состояние конфигурации, влияние на работу пользователей и необходимость восстановительных действий. После обновления проверяются основные операции затронутых компонентов. О перерывах в работе заказчик информируется в порядке, предусмотренном условиями обслуживания. Периодичность работ, договорные сроки и специальные условия обслуживания устанавливаются применимым договором и эксплуатационными регламентами.

Действия при неисправностях

Этап	Порядок действий
Обращение	Пользователь передаёт в техническую поддержку название компонента, время возникновения неисправности, последовательность действий и текст ошибки. При наличии указывается используемая версия.
Диагностика	Служба поддержки уточняет условия проявления, анализирует сведения и определяет необходимые действия. По характеру проблемы привлекаются специалисты разработки, тестирования или сопровождения инфраструктуры.
Восстановление и проверка	Выполняются согласованные действия по настройке, восстановлению либо применению проверенного исправления. Результат проверяется по затронутому сценарию; пользователю сообщаются необходимые рекомендации.

Обращения принимаются по адресу supp@infotec.ru и телефону +7 (812) 332-02-06, добавочный 1100. Техническая поддержка работает ежедневно с 10:00 до 18:00 по московскому времени; аварийные обращения приоритета Р1 обрабатываются круглосуточно. Порядок обработки обращений и критерии аварийного приоритета приведены в документе «Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения». Состав и условия сопровождения определяются договором.