



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Вибродизайнер-Архив

Оглавление:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения	3
1.1 Настройка Программного обеспечения	3
1.2 Техническая поддержка пользователей	3
1.3 Проведение модернизации Программного обеспечения.....	4
2. Информация о персонале	5
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Программного обеспечения.....	5
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	5

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения Вибродизайнер-Архив

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Вибродизайнер-Архив (далее - «Программное обеспечение» или ПО) осуществляется за счет сопровождения, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) Настройка Программного обеспечения (первичная и в процессе эксплуатации);
- 2) Техническая поддержка пользователей;
- 3) Проведение модернизации Программного обеспечения;

Сопровождение Программного обеспечения необходимо для:

- Обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала;
- Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО и т.п.).

1.1 Настройка Программного обеспечения

Первичная настройка и актуализация настроек Программного обеспечения осуществляется пользователями и администраторами ПО в процессе его эксплуатации.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям ПО.

1.3 Проведение модернизации Программного обеспечения

В рамках модернизации Программного обеспечения осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки ПО.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного обеспечения, направляя предложения по усовершенствованию на адрес технической поддержки support@tehnekon.ru.

Каждое предложение рассматривается и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в ПО вносятся соответствующие изменения.

В рамках модернизации выполняются следующие мероприятия:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам конечного пользователя;
- модернизация ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации исправления ошибок.

2. Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Программного обеспечения

Пользователи Программного обеспечения должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить Руководство пользователя.

Администратор ПО должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Администратор должен обеспечивать взаимодействие со специалистами технической поддержки на всех этапах жизненного цикла Программного обеспечения.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программного обеспечения, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Программного обеспечения и особенностей работы с ними.