

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

НауЛаб,

В ТОМ ЧИСЛЕ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ

Оглавление

Описание процессов поддержания жизненного цикла программы для ЭВМ «НауЛаб»	3
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.....	3
1.1 Настройка Программного продукта.....	3
1.2 Техническая поддержка пользователей	3
1.3 Проведение модернизации ПО.....	3
2. Информация о персонале.....	4
2.1 Персонал, обеспечивающий работу	4
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	4

Описание процессов поддержания жизненного цикла программы для ЭВМ «НауЛаб»

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «НауЛаб» (далее – «ПО» или «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) Установка и настройка ПО (первичная и в процессе эксплуатации);
- 2) Техническая поддержка пользователей;
- 3) Проведение модернизации ПО;

Сопровождение ПО необходимо для:

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

1.1 Настройка Программного продукта

Установка и настройка ПО осуществляется пользователем и/или системными администраторами в процессе её эксплуатации.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей в формате консультирования по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО осуществляется по телефону +7 (985) 291-77-50 с 9:00 до 18:00, по электронной почте: support@nau-ra.ru или через форму обратной связи на сайте (<http://www.nau-ra.ru/contacts/>).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

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

1.3 Проведение модернизации ПО

Программное обеспечение регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс. В рамках модернизации осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию ПО, направляя предложения по усовершенствованию на электронную почту support@nau-ra.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения. В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании;
- 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;
- 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 и исправления ошибок.

2. Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу

Пользователи программного продукта должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;