

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ  
**Цифровая лаборатория для дошкольников и младших школьников,**  
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 «Цифровая лаборатория для дошкольников и младших школьников» .....	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 «Цифровая лаборатория для дошкольников и младших школьников»**

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Цифровая лаборатория для дошкольников и младших школьников» (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 (495) 766 24 23 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;
- знание функциональных возможностей датчиков и особенностей работы с ними.