

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения

Оглавление

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
Краткое описание процессов.....	3
Техническая поддержка программного обеспечения.....	3
Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.....	4

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Краткое описание процессов.

- процессы реализации (разработки) ПО – проектирование, конструирование, сборка, тестирование;
- процессы поддержки ПО – менеджмент конфигурации ПО, процесс решения проблем в ПО.

Техническая поддержка программного обеспечения.

Вопросы, возникающие в ходе работы сервисом, следует направлять в службу поддержки через:

1. e-mail (sales@kotelov.com)
2. телефон (+7 499 322 97 83)

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 10:00 по 19:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Заказчик получает информацию о времени работы устранения ошибки в течении 2 рабочих дней с момента обращения.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО: город Казань, ул. Чистопольская 85 офис 12

Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения.

Программное обеспечение планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции. В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии.

Процесс решения проблем в ПО.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки (sales@kotelov.com). Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и соответствующие изменения.

Процессы поддержки программного обеспечения.

В рамках поддержки и модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;

Данные о режиме работы службы поддержки:

Служба поддержки работает в следующих режимах: в рабочее время (8/5), если данный режим указан в Договоре сопровождения.

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки (количество, квалификация): задействован 1 сотрудник: Котелов Валерий Александрович.

Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения (количество) и фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения: задействован 1 сотрудник: Котелов Валерий Александрович, город Казань, ул. Чистопольская 85 офис 12.