

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла Программного комплекса	3
2. Совершенствование Программного комплекса	3
3. Техническая поддержка Программного комплекса.....	3
4. Информация о персонале	4
4.1 Уровень подготовки пользователя.....	4

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «ЦИАС»

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «ЦИАС» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (Далее - ПК) и включает в себя проведение модернизаций программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования, установке и эксплуатации ПК.

В рамках технической поддержки ПК оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

2. Совершенствование Программного комплекса

Программный комплекс регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу info@sabpek.com

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

3. Техническая поддержка Программного комплекса

Техническая поддержка пользователей осуществляется с помощью электронной почты info@sabpek.com

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

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- знание функциональных возможностей ПО и оборудования, на котором оно установлено, и особенностей работы с ними.

4. Информация о персонале

4.1 Уровень подготовки пользователя

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

Для работы с программой, необходимо изучить инструкции к ПК, а также пройти курс обучения по эксплуатации данного программного обеспечения.