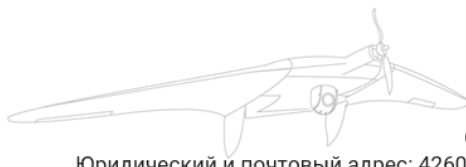




ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«OVERLAP»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения**



Оглавление

Оглавление	2
1. Поддержание жизненного цикла Программного Обеспечения	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного Обеспечения	3
3. Совершенствование Программного Обеспечения	4
4. Техническая поддержка Программного Обеспечения	4
5. Информация по персонале	4
6. Адреса размещения	5

1. Поддержание жизненного цикла Программного Обеспечения

Поддержание жизненного цикла Программного Обеспечения осуществляется за счет сопровождения Программного Обеспечения и включает в себя её совершенствование в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программного Обеспечения.

В рамках технической поддержки Программного Обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного Обеспечения;
- помощь в настройке Программного Обеспечения;
- помощь в установке обновлений Программного Обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникающих при эксплуатации Программного Обеспечения;
- помощь в эксплуатации Программного Обеспечения.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного Обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- массовое обновление компонентов Программного Обеспечения.

В случае возникновения неисправностей в работе Программного Обеспечения, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения). Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки info@supercam.aero.

3. Совершенствование Программного Обеспечения

Продукт регулярно совершенствуется (модернизируется): в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на модернизацию Программного Обеспечения, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты info@supercam.aero. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в Программное Обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая поддержка Программного Обеспечения

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу. Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@supercam.aero. В рамках технической поддержки Программного Обеспечения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного Обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании Программного Обеспечения;
- помощь в установке обновлений Программного Обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программного Обеспечения;
- описание функционала модулей Программного Обеспечения, помощь в эксплуатации Программного Обеспечения.

5. Информация по персонале

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Программного Обеспечения осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу info@supercam.aero. Специалисты Разработчика обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программного Обеспечения, при решении прикладных задач.

- Гарантийное обслуживание Программного Обеспечения – 2 специалиста технической поддержки;

- Техническая поддержка Программного Обеспечения – 2 специалиста технической поддержки;

- Модернизация Программного Обеспечения, в том числе модификация исходного кода Программного Обеспечения – 1 разработчик.

б. Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

426063, г. Ижевск, ул. Мельничная, 34А

Фактический адрес размещения разработчиков:

426063, г. Ижевск, ул. Мельничная, 34А

Фактический адрес размещения службы поддержки:

426063, г. Ижевск, ул. Мельничная, 34А