



## **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «АНТИДРОН»**

**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 .....	3
4. Техническая поддержка Программного Обеспечения.....	4
5. Информация по персонале.....	4
6. Адреса размещения .....	4



### 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;
- техническое обслуживание Программного Обеспечения;
- модернизация и обновление Программного Обеспечения и соответствующей документации к Программному Обеспечению.

### 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 пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки), суть (подробное описание проблемы). Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки [info@supercam.aero](mailto:info@supercam.aero).

### 3. Совершенствование Программного Обеспечения

Продукт регулярно совершенствуется (модернизируется): в нем оптимизируется нагрузка ресурсов и осуществляется устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.



#### 4. Техническая поддержка Программного Обеспечения

Техническая поддержка, обновление и модернизация Программного Обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников (непосредственно командой Разработчиков). Для получения дополнительной информации по работе Программного Обеспечения, не указанной в Руководстве по эксплуатации, или для отправления запросов на устранение проблемы, запросов на обслуживание или запросов на модернизацию, необходимо обращаться на электронную почту: [info@supercam.aero](mailto:info@supercam.aero).

#### 5. Информация по персонале

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Программного Обеспечения осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и обработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу [info@supercam.aero](mailto: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.

#### 6. 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.