

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «ЧЕРНЫЙ ЯЩИК БВС»
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.

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.

5. Информация по персонале

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.

6. Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

426053, г. Ижевск, ул. Автозаводская, 3А

Фактический адрес размещения разработчиков:

426053, г. Ижевск, ул. Автозаводская, 3А

Фактический адрес размещения службы поддержки:

426053, г. Ижевск, ул. Автозаводская, 3А.