

Документ, содержащий описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Содержание

Аннотация	3
Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
Техническая поддержка ПО	5
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	6
Совершенствование программного обеспечения	7
Информация о персонале	8

Аннотация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, обновление ПО, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

Техническая поддержка ПО

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 support@pmperiscope.ru

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

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

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос.

1. В теме письма необходимо указать наименование компании и номер договора.
2. В содержании письма необходимо отразить цель обращения. Обращение должно содержать:
 - наименование модуля, в котором происходит ошибка
 - полную информацию о действиях пользователя в программе, приводящих к ошибке.
3. Также необходимо прикрепить к письму дополнительные данные. Это могут быть:
 - скриншот экрана с текстом ошибки
 - запись экрана с помощью команды psf
 - лог-файл.
4. Необходимо указать контактные данные:
 - ФИО контактного лица
 - номер телефон

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки support@pmperiscope.ru

Сотрудник технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

Совершенствование программного обеспечения

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки support@pmperiscope.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

Информация о персонале

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка, модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников.

Специалисты обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.