



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

ГИПРО (GIPRO)

В ТОМ ЧИСЛЕ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ПРОДУКТА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ

Оглавление:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы	3
1.1 Настройка Системы	3
1.2 Техническая поддержка пользователей	3
1.3 Проведение модернизации Системы	3
2. Информация о персонале	4
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы	4
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	5

Описание процессов поддержания жизненного цикла программы для ЭВМ «ГИПРО (GIPRO)»

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «ГИПРО (GIPRO)» (далее – «Система» или «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) регистрация Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

1.1 Регистрация Системы

Регистрация Системы осуществляется пользователями с помощью электронного ключа.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей Системы по вопросам установки, переустановки, и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного продукта;
- помощь в регистрации Программного продукта;
- помощь в установке обновлений Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

1.3 Проведение модернизации Системы

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на почту gipro@inbox.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности

и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате исправления ошибок и модернизации;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате исправления ошибок и модернизации.

2. Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо ознакомиться с описанием программы (верхнее меню программы – раздел ПОМОЩЬ).

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.