

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале

«ФерусПроджект»

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла ПО
2. Техническая поддержка пользователей ПО
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО
4. Проведение модернизации и совершенствование ПО
5. Информация о персонале работающего с ПО

1. Поддержание жизненного цикла ПО

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 (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО (тарифа) оказываются следующие услуги:

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

2. Техническая поддержка пользователей ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу. Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу admin@ferusproject.ru или через форму обратной связи на сайте программного продукта <https://феруспроджект.рф>.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО (при исключении лиц и сил заказчика - возмездная);
- помощь в донстройке и постадминистрировании 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.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, 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) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес admin@ferusproject.ru или через форму обратной связи на сайте программного продукта <https://феруспроджект.рф>. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты системы.

4. Проведение модернизации и совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту разработчика admin@ferusproject.ru или через форму обратной связи на сайте программного продукта <https://феруспроджект.рф>. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

5. Информация о персонале работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо ознакомиться с презентация рабочего функционала.