

ООО «ЭЛТЕК»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения  
«ЛАН.Студия управления источниками»

2024

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ЛАН.Студия управления источниками» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. Пользователь обращается на единый номер технической поддержки, направляет информационное письмо с описанием проблемы в системе или прикладывает скриншот проблемы и отправляет в службу поддержки [info@eletek.ru](mailto:info@eletek.ru).

## **3. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствования необходимо направить технической поддержке предложение по электронной почте [info@eletek.ru](mailto:info@eletek.ru).

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

#### **4. Техническая поддержка программного обеспечения**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (495) 107-90-89.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [info@eletek.ru](mailto:info@eletek.ru).

В процессе сопровождения задействовано 4 специалиста технической поддержки.

Для поддержки работоспособности ПО в организации выделены две группы персонала: инженер-программист обеспечивающий консультации и специалист обрабатывающий ответы на вопросы по работе программного обеспечения по электронной почте [info@eletek.ru](mailto:info@eletek.ru) и единому номеру технической поддержки по рабочим дням с 10:30 до 18:00 по адресу: 127322, г. Москва, ул. Милашенкова, д. 4А, корп. 1.

#### **5. Фактический адрес размещения разработчиков**

В процессе разработки было задействовано 5 программистов: специалист по разработке пользовательских интерфейсов, специалист по базам данных, специалист по разработке веб-приложений, специалист по разработке сервисов обработки данных, специалист по анализу данных.

Фактический адрес размещения разработчиков 127322, г. Москва, ул. Милашенкова, д. 4А, корп. 1, тел.:+7 (495) 107-90-89