

ООО «ЭЛТЕК»

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

2024

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

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ЛАН.Студия управления знаниями» 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 на необходимо направить технической поддержке предложение по электронной почтой [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