

ООО «ЭЛТЕК»

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного комплекса

«Контроль-МТ»

Москва 2024

**Оглавление**

1. Поддержание жизненного цикла программного комплекса .....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса .....	3
3. Совершенствование программного комплекса .....	3
4. Техническая поддержка программного комплекса.....	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	4
6. Информация о фактическом наличии персонала с указанием количества сотрудников, задействованного в процессах обеспечения жизненного цикла .	4
7. Информация об фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и служб поддержки.....	4

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

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «Контроль-МТ» обеспечивается за счет его сопровождения, проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки программного комплекса и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки программного комплекса оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке;
- пояснение функционала модулей программного комплекса и помощь в эксплуатации;
- предоставление документации;
- настройка и обслуживание серверной части программного комплекса.

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

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены путём единичной работы специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

## **3. Совершенствование программного комплекса**

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

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

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

#### **4. Техническая поддержка программного комплекса**

Для оказания технической поддержки выделен единый номер технической поддержки +7(495)107-90-89

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

#### **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

Пользователи программного комплекса должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с программным комплексом пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

#### **6. Информация о фактическом наличии персонала с указанием количества сотрудников, задействованного в процессах обеспечения жизненного цикла**

<b>Должность сотрудника</b>	<b>Количество сотрудников</b>
Ведущий программист	1
Системный архитектор	1
Программист	1
Инженер-программист	1
Тестирующий	2
Программист приложений	1
Руководитель проектов	1

#### **7. Информация об фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и служб поддержки.**

127322, г. Москва, улица Милашенкова, дом 4А, корпус 1, этаж 2, комн. 25б, 25е.

Тел.: +7 (495) 107-90-89, e-mail: [info@eletek.ru](mailto:info@eletek.ru)