

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-ПК»

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-ПК» 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

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.

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

Должность сотрудника	Количество сотрудников
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