

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения, разработанного
ЗАО «Научно практическое предприятие «Электронные
информационные системы», в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, а так же
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки**

Оглавление

1. Термины и сокращения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	3
4. Совершенствование Программы.....	4
5. Техническая поддержка Программы	5
6. Информация о персонале.....	5

1. Термины и сокращения

Программа - программа для персонального компьютера, разработанная ЗАО «НПП «ЭИС».

Разработчик - правообладатель Программы ЗАО «НПП «ЭИС».

Заказчик - физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Сообщение должно содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес soft@eisystem.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются 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 технической поддержки по адресу soft@eisystem.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу soft@eisystem.ru.

6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить поставляемое вместе с дистрибутивом «Руководство пользователя (оператора)» или ознакомиться с ней в соответствующем разделе Программы на сайте <http://eisystem.ru>.

Администратор Программы должен владеть навыками установки и настройки программного обеспечения, знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных. Желательно наличие опыта работы по настройке вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows, организации сред виртуализации.