

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА  
«ceUpgrader», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО  
КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО  
КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ,  
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 5 ЛИСТАХ

## Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «ceUpgrader» .....	3
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса «ceUpgrader» .....	3
3. Информация о персонале .....	4

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «ceUpgrader»**

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «ceUpgrader» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) (включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации, установки, переустановки ПК).

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя по причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе специалистов)
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК и дальнейшего развития его функционала

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирование пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода
- обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса «ceUpgrader»**

Техническая поддержка пользователей программного комплекса по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки программного комплекса «ceUpgrader» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса
- помощь в настройке и администрировании
- помощь в установке обновлений программного комплекса

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса
- пояснение функционала программного комплекса, помощь в эксплуатации
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса

Проведение модификации программного комплекса «сеUpgrader» в связи с добавлением новых устройств, каналов связи, протоколов обмена, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программным комплексом, исправлением выявленных ошибок, а также по заявкам заказчика.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в заявке
- выявление ошибок в функционировании программного комплекса
- модификация программного комплекса по заявкам заказчика
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса
- предоставление заказчику новых версий программного комплекса, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок
- модификация документации
- модификации ПО «сеUpgrader» в связи с изменениями федерального законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений)

Поддержка версий ПО обеспечивается технической поддержкой.

### **3. Информация о персонале**

Пользователи программного комплекса «сеUpgrader» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программным комплексом «ceUpgrader» пользователю необходимо изучить инструкцию пользователя программного комплекса «ceUpgrader».

Обучение специалистов по установке, настройке и работе с программным комплексом «ceUpgrader» может выполняться:

- самостоятельно с использованием прилагаемой документации
- путем консультаций согласно инструкции технической поддержки