



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

**Образовательный интеграционный комплекс
развивающий Интерактивная песочница
Interactive Project**

В ТОМ ЧИСЛЕ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ

Оглавление:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла .	
1.1 Настройка Системы	2
1.2 Техническая поддержка пользователей	2
1.3 Проведение модернизации Системы	3
2. Информация о персонале	3
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы	3
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	4

Описание процессов поддержания жизненного цикла программы для ЭВМ

Образовательный интеграционный комплекс развивающий

Интерактивная песочница Interactive Project

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Интерактивная песочница» (далее – «Система» или «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка Системы (первичная и в процесс эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

1.1 Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного продукта;
- помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- помощь в установке обновлений Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

1.3 Проведение модернизации Системы

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки info@interactive-project.ru или по тел. 8 800 201 08 77

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2. Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ анализа данных, принципов построения баз данных, базовые знания языка запросов SQL.

Необходимы умение работать с информацией и данными учетных систем, а также опыт анализа данных и создания аналитических отчетов.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и/или Linux.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.