

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО “Релап”, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО “ Релап ”, совершенствование ПО “ Релап ”, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## **Оглавление**

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Релап»,
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения ПО «Релап».
3. Совершенствование программного обеспечения ПО «Релап»
4. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Релап».
5. Информация о персонале

## 1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Релап»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Релап» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а так же за счет поддержки ПО «Релап», включающей выполнение усовершенствований программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования, установке и переустановке ПО «Релап».

Поддержка ПО «Релап» необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе пользователей, использующих ПО «Релап» по причине невозможности функционирования ПО «Релап» (нарушения, недоработки в работе ПО «Релап», упущения в работе инженеров и т.п.);

Поддержка ПО «Релап» должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей ПО «Релап» по вопросам эксплуатации (по электронной) или в письменном виде по запросу и устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Релап»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Релап», могут быть исправлены следующим образом:

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки и (или) инженеров по запросу пользователя.
- Работа инженеров для подготовки нового функционала, незаложенного в ПО «Релап»

## 3. Совершенствование программного обеспечения ПО «Релап»

ПО «Релап» регулярно развивается:

- в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.
- Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту

технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО «Релап» будут внесены соответствующие изменения.

#### 4. Техническая поддержка пользователей ПО «Релап»

Техническая поддержка пользователей ПО «Релап» по вопросам установки, переустановки и эксплуатации по электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «Релап» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного продукта;
- помощь в настройке программного продукта;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки программного продукта;
- общие консультации по ПО «Релап» для более эффективной работы с ним

### Информация о персонале

#### Уровень подготовки пользователя

Пользователи ПО «Релап» должны иметь:

- навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

#### Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие ПО «Релап»:

- знание функциональных возможностей ПО «Релап»;
- знание особенностей работы с ПО «Релап».

#### Требования к специалистам, обеспечивающим работу ПО «Релап»:

- знание языков программирования: Perl, HTML, JavaScript, CSS, Go;
- знание реляционных СУБД.