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

Оглавление

[1. Термины, определения и сокращения 3](#_Toc198076266)

[2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО 4](#_Toc198076267)

[3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 5](#_Toc198076268)

[4. Информация о совершенствовании ПО 6](#_Toc198076269)

[5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки 7](#_Toc198076270)

# 1. Термины, определения и сокращения

ПО - Программное обеспечение AbsorbedDose.

Пользователь - лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции.

Разработчик - правообладатель программного обеспечения - компания ООО «Прогноз-PC»

# 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

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

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;

- помощь в настройке и администрировании ПО;

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;

- проведение модернизации и совершенствование ПО.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос.

Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО.

Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

# 4. Информация о совершенствовании ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются 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. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

# 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика. Специалисты Разработчика обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.