



Э Л Т Е Р А

**Программное обеспечение “ВЧРП”**

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

## **Оглавление**

1. Описание процессов, поддерживающих жизненный цикл ПО
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
3. Информация о совершенствовании ПО
4. Требования к персоналу, работающему с ПО
5. Техническая поддержка

## **1. Описание процессов, поддерживающих жизненный цикл ПО**

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

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Пользователь при возникновении неисправностей в программном обеспечении или необходимости его доработки направляет Разработчику официальный запрос. В запросе обязательно указываются:

- **Тема запроса** — краткое и ёмкое описание сути обращения;
- **Подробное описание проблемы или предложения** — максимально чёткое изложение возникшей ситуации, включая условия, при которых проявляется неисправность или требуемое изменение;
- **При наличии** — слоги или иные материалы, подтверждающие и иллюстрирующие проблему.

Запросы пользователя могут иметь следующие категории:

- **Инцидент** — единичный сбой или некорректная работа ПО у конкретного пользователя, не влияющая на общую работоспособность системы;
- **Проблема** — серьёзный сбой, приводящий к остановке работы или потере функциональности ПО;
- **Запрос на обслуживание** — обращение за консультацией или дополнительной информацией о работе ПО;
- **Запрос на развитие** — предложение или требование внести изменения, добавить новые функции или улучшить существующие.

Все обращения направляются по электронной почте на адрес технической поддержки Разработчика. После получения запрос регистрируется в системе учёта с присвоением уникального номера для отслеживания статуса и истории коммуникаций.

Разработчик оставляет за собой право запрашивать у пользователя дополнительную информацию в случае недостаточности предоставленных данных для полноценного анализа и решения задачи. Пользователь обязуется оперативно предоставлять необходимую информацию.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, осуществляется двумя основными способами:

- Обновление программных компонентов, распространяемое среди всех пользователей;
- Индивидуальная работа Разработчика по конкретному запросу пользователя, включающая анализ, разработку и внедрение исправлений.

### **3. Информация о совершенствовании ПО**

Цель процесса совершенствования программного обеспечения — обеспечить его постоянное повышение эффективности и качества работы.

Процесс улучшения начинается с формирования набора требований, на основе которых разрабатывается первая версия обновления, включающая часть этих требований. Затем к ней последовательно добавляются новые требования и функции, пока не будет завершён весь цикл модернизации.

Для каждой группы требований выполняются необходимые этапы: анализ, проектирование архитектуры, разработка технической документации, программирование, тестирование, сборка и квалификационные испытания. При этом некоторые этапы, такие как анализ и архитектурное проектирование, могут выполняться заранее, а остальные — по мере реализации каждой очередной части.

Программное обеспечение постоянно развивается: появляются новые функции, расширяется существующий функционал, повышается производительность и удобство использования, совершенствуется пользовательский интерфейс.

Пользователь имеет возможность влиять на развитие программы, направляя свои предложения по электронной почте разработчика [info@eltera.pro](mailto:info@eltera.pro)

Все поступившие предложения рассматриваются, и если они признаны целесообразными, включаются в план дальнейшей разработки. Соответствующие изменения реализуются в последующих версиях программного обеспечения.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, РАБОТАЮЩЕМУ С ПО**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux (Astra Linux, Debian, Mint либо аналогичный).

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

## **5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Контакты технической поддержки ООО «ЭЛТЕРА»:

**Email:** info@eltera.pro

**Телефон:** +7 (8352) 238563

**Часы работы:** Пн-Пт 9:00-18:00 (МСК)