



PROGRAMLAB

ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОГРАММНЫЕ КОМПЛЕКСЫ

PLSTUDY

ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА,
ПОДДЕРЖКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ



PL-LLC.RU

ОГЛАВЛЕНИЕ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.	3
Совершенствование программного обеспечения.	4
Необходимый персонал.	5

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддерживание жизненного цикла программного обеспечения PLStudy осуществляется за счёт процессов:

- Внедрение программного обеспечения;
- Анализа требований к программному обеспечению;
- Проектирование программного обеспечения;
- Квалификационного тестирования программного обеспечения;
- Управление документацией программного обеспечения;
- Управление конфигурацией программного обеспечения;
- Решение проблем в программного обеспечения;
- Обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации программного обеспечения.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения PLStudy:

- Консультирование пользователей и разработчиков (Заказчика) программного обеспечения по вопросам эксплуатации (установка, обновление, настройка, устранении проблем) по телефону, электронной почте;
- Разработка и выпуск новых версий программного обеспечения;
- Разработка и предоставление обновленных версий руководства пользователя программного обеспечения PLStudy;
- Устранение логических ошибок в работе программного обеспечения PLStudy.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.

Штатный порядок работы и поддерживаемый набор функций программного обеспечения описан в руководстве пользователя, предоставляемым производителем программного обеспечения.

В случае обнаружения ошибок в работе программного обеспечения, которые приводят к нарушению порядка работы программного обеспечения, описанному в руководстве пользователя, пользователь должен направить заявку в службу технической поддержки организации-разработчика. Служба технической поддержки проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить её, используя собственные ресурсы и знания, проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний технической поддержки.

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, служба технической поддержки пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной

ошибки служба технической поддержки передает отделу разработки программного обеспечения задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности отдел разработки выпускает обновление к текущей версии программного обеспечения или включает исправление в следующую версию программного обеспечения.

Совершенствование программного обеспечения.

Совершенствование программного обеспечения PLStudy производится в связи с:

- изменениями в законодательстве;
- повышением качества и надежности программного обеспечения PLStudy;
- по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного обеспечения.

Совершенствование программного обеспечения PLStudy реализуется модификацией работы и актуализацией перечня функций и процедур, поддерживаемых программным обеспечением, а именно:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии с изменившимся законодательством;
- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития программного обеспечения PLStudy;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров разработчиков программного обеспечения PLStudy.
- исключение устаревших функций.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программу обеспечения PLStudy;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи;
- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения.
- модификация программного обеспечения PLStudy в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий программного обеспечения PLStudy, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Необходимый персонал.

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

Для работы пользователи программного обеспечения PLStudy могут изучить документ «PLStudy. Руководство пользователя.». Руководство пользователя поставляется в комплекте с программным обеспечением PLStudy в бумажном и электронном виде. Руководство можно скачать на официальном сайте разработчиков программного обеспечения в электронном виде.



PROGRAMLAB

121205, г. Москва, Территория Сколково инновационного центра,
Большой бульвар, дом 42, строение 1, помещение 13, этаж 2

Тел. 8-800-550-89-72 E-mail: info@pl-llc.ru

PL-LLC.RU