

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы приложения для просмотра Базы данных ""Виды работ ВИЗАРДСОФТ" - база (каталог) строительных видов работ в формате ПП "BIM WIZARD", "SmetaWIZARD", плагинов для проектных ТИМ-систем "Wizardsoft"(далее ВР Визардсофт).

Поддержание жизненного цикла ВР Визардсофт осуществляется за счёт сопровождения системы (включает модернизацию по требованию заказчика, консультации по вопросам эксплуатации и обновления системы).

Сопровождение системы необходимо для обеспечения:

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

Обозначенные цели должны быть достигнуты путём:

- консультирования пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте или письменно по запросу заказчика);
- обеспечение заказчика новыми версиями системы по мере их выхода;
- обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае их выявления.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ВР Визардсофт

2.1. Техническая поддержка пользователей по вопросам установки, обновления и эксплуатации системы по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помочь в установке, настройке и обновлении системы;
- разъяснение функционала системы;
- помочь в эксплуатации системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе системы;

2.2. Проведение модификации ВР Визардсофт в связи с необходимостью создания нового функционала, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых системой, а также по заявкам заказчика с выпуском новых версий системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации системы оказываются следующие услуги:

- приём заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в ВР Визардсофт;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- модификация ВР Визардсофт по заявкам заказчика;
- выявление ошибок в функционировании системы;

- исправление ошибок, выявленных в функционировании системы;
- модификация ВР Визардсофт в связи с необходимостью создания нового функционала;
- предоставление Заказчику новых версий ВР Визардсофт, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

3. Информация о персонале

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

Для работы с системой пользователю необходимо изучить руководство пользователя по работе с ВР Визардсофт.