

ООО «ЛАН-ПРОЕКТ»

Специальное программное обеспечение

«Студия управления знаниями»

Описание процессов, обеспечивающих

поддержание жизненного цикла

программного обеспечения

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ЛАН.Студия управления знаниями» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствования на необходимо направить технической поддержке предложение по электронной почтой support@lan-project.ru

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка программного обеспечения

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (495) 926-12-75.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@lan-project.ru.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администраторы ПО должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Microsoft Windows.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки ПО, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения;
- документация по эксплуатации программного обеспечения;

6. Фактический адрес размещения разработчиков

123103, г. Москва, Проспект Маршала Жукова, д. 74, корп. 1

Тел.: +7 (495) 926-12-75, факс: +7 (495) 926-12-76