

Жизненный цикл ПО Digger Slope

Поддержание жизненного цикла программы «Digger Slope» осуществляется за счет сопровождения программного продукта и включает:

- проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом развития;
- проведение модернизаций по запросам заказчика;
- проведение модернизаций в соответствии с требованиями проектов, в которых применяется ПО;
- проведение консультаций по вопросам установки, настройки и эксплуатации ПО (по телефону, электронной почте).

Назначение сопровождения ПО

Сопровождение программы позволяет:

- обеспечить для конечного заказчика безотказное функционирование программы;
- расширить функциональные возможности за счет модернизации программы;
- обеспечить конечного заказчика информацией о работе с программным обеспечением.

Сервисные процессы сопровождения ПО

Для обеспечения жизненного цикла программы в ее сопровождение включены следующие сервисные процессы:

- Устранение ошибок, сбоев выявленных при эксплуатации программы
- Информирование и обеспечение заказчика новыми версиями программного обеспечения
- Оказание технической поддержки заказчикам (по электронной почте)
- Обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

Совершенствование ПО

Проведение модификации ПО в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ПО, полученных в результате модификации.

ПО регулярно развивается:

- Исправляются неисправности;
- Появляются новые функции;
- Оптимизируется скорость и удобство работы;
- Обновляется интерфейс.

Об устранении неисправностей

Техническая поддержка:

Техническая поддержка программного обеспечения оказывается в виде консультаций по электронной почте, с помощью которых пользователи могут получить информацию о настройке, установке, эксплуатации системы, а также предоставить информацию об обнаруженных ошибках и проблемах, носящих технический характер.

Для оказания технической поддержки по электронной почте, пользователь может направить информацию по адресу: support@scientia.ru

В рамках технической поддержки пользователь может получить (предоставить) следующую информацию:

- уточнить функциональные возможности и особенности эксплуатации программного обеспечения;
- предоставить информацию о возникших в ходе эксплуатации ошибках и сбоях;
- запросить помощь в установке, настройке, обновлении программы.

В случае коммерческого использования программы, пользователь, обнаруживший ошибку, связывается со службой технической поддержки по электронной почте, контактная информация в обязательном порядке указывается в тексте договора/контракта. В этом случае исправление или корректировка вносится в соответствии с условиями договора. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержки определяется условиями соответствующего договора/контракта. Сроки устранения неисправностей устанавливаются в соответствии с условиями соответствующего договора/контракта в зависимости от их приоритета и уровня влияния на функционал программы.

Информация о персонале

Пользователи программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;

- обладать опытом работы с электронными документами;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя программы.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей программы;
- знание особенностей работы с программой;
- знание языков программирования: Delphi.