



## **Программный комплекс ИМПУЛЬС**

**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**



## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла по общим указаниям .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Информация о совершенствовании ПО.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Техническая поддержка .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Контакты компании .....</b>	<b>5</b>



## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла по общим указаниям**

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «ИМПульс» осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО, путем коммуникации по почте;
- помощь в первичной настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки;
- обновления ПО;
- предоставление документации по настройке и эксплуатации;
- получение и анализ обратных отзывов по усовершенствованию ПО;
- первичный инструктаж по взаимодействию с системой.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса**

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

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

- обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя в рамках технической поддержки.

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

Планируется доработка ПО в соответствии с внутренним планом, включающим следующие пункты:

- появляются новые дополнительные возможности,
- расширяется функционал,
- оптимизируется работа ПО,
- оптимизируется хранение данных
- обновляется интерфейс.

### **4. Техническая поддержка**

Техническая поддержка по программному обеспечению «ИМПульс» осуществляется по электронной почте сотрудниками компании:

[nedviga\\_pn@spbstu.ru](mailto:nedviga_pn@spbstu.ru)

В письме укажите:

- Тема письма: «ИМПульс»
- Сформулируйте вопрос или опишите проблему, с которой столкнулись при эксплуатации
- Приложите поясняющие скриншоты

Необходимо учитывать:

- Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.
- При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.
- Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.
- Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

### **5. Контакты компании**

Официальный сайт компании: <https://impulse.spbstu.ru/>

Фактический адрес компании: 195251 Санкт-Петербург, Политехническая ул., д. 29

Телефон: +7 (981) 894-47-14

Электронный адрес: nedviga\_pn@spbstu.ru