**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «WINEM», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**НА 3 ЛИСТАХ**

**Содержание**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «WINEM» ...............................................................................................................3

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «WINEM».......................................................................................................................................3

Информация о персонале............................................................................................................3

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «WINEM»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «WINEM» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) и включает в себя проведение модернизаций ПО по заявкам заказчика, консультации по вопросам использования, установке и переустановке ПО.

Поддержка ПО осуществляется с помощью консультирования пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика и устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с ПО.

**Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «WINEM»**

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;

- помощь в настройке ПО;

- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки ПО;

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;

- снабжение актуальной документацией по установке, настройке, работе ПО;

- общие консультации по выбору компонентов ПК для более эффективной работы ПО.

**Информация о персонале**

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить инструкции к ПО, расположенные по адресу: <http://vrca.ru/>.