

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «VNSM», 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 «VNСM»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «VNСM».....	3
Информация о персонале.....	3

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VNCM»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VNCM» 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 «VNCM»

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/>.