

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

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ТЧК TS-SCAN»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ТЧК TS-SCAN» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов заказчика и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного обеспечения по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного обеспечения по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ТЧК TS-SCAN»

1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «ТЧК TS-SCAN» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала модулей ПО «ТЧК TS-SCAN», помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения;

- общие консультации по выбору программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного обеспечения.

2. Проведение модификации ПО «ТЧНК TS-SCAN» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «ТЧНК TS-SCAN», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный обеспечение «ТЧНК TS-SCAN»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «ТЧНК TS-SCAN» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «ТЧНК TS-SCAN» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «ТЧНК TS-SCAN», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «ТЧНК TS-SCAN», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Пользователи ПО «ТЧНК TS-SCAN» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО «ТЧНК TS-SCAN» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПО «ТЧНК TS-SCAN», а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.