

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «TSNK 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 «TSNK Scan»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «TSNK Scan» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения и устранения в нем ошибок 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;
- обеспечения 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.

Сопровождение программного обеспечения выполняется по следующей схеме:

1. Через службу технической поддержки от заказчика приходит запрос на устранение неисправностей и ошибок в ПО, изменение существующего функционала или добавление нового.
2. Группой разработки и поддержки ПО выполняются соответствующие работы, направленные на реализацию требований, указанных в запросе от заказчика.
3. Подготавливается новая версия и/или обновление ПО, вносятся соответствующие изменения в документацию на ПО.
4. Службой технической поддержки осуществляется развертывание новой версии ПО или обновление старой у заказчика, проводятся необходимые консультации, предоставляется актуальная документация на ПО.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «TSNK Scan»

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

В рамках технической поддержки ПО «TSNK 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 «TSNK 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 «TSNK 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 «TSNK Scan», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение «TSNK 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 «TSNK Scan» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «TSNK Scan» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «TSNK Scan», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «TSNK Scan», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Пользователи ПО «TSNK Scan» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

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