

«Оценка поведенческих факторов риска учащихся школ. Рекомендации по устранению факторов риска»

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

СОДЕРЖАНИЕ

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО...	4
3. Информация о совершенствовании ПО.....	5
4. Информация о персонале работающего с ПО.....	6
5. Техническая поддержка.....	6
6. Контакты разработчиков.....	6

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки/обновления программы;
- пояснение функционала модулей программы, помощь в эксплуатации программы;
- совершенствование программы.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

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 на развитие – запрос на проведение доработок программы.

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 программы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов программы;
- единичная работа разработчика по запросу пользователя.

3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Цель процесса о совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование программы, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование программы. Для каждой части требований выполняются необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: belovbro666@gmail.com

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии программы.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку программы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows.

Пользователи программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программой пользователю необходимо изучить инструкцию по эксплуатации и установке программы.

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническую поддержку по программе осуществляет по электронной почте разработчик программы. Свои вопросы вы можете отправить на адрес: belovbro666@gmail.com

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.
2. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.
3. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

6. КОНТАКТЫ РАЗРАБОТЧИКОВ

Васильев Валерий Валентинович – vvv1755@yandex.ru

Васильев Евгений Валериевич – vostok.2023@bk.ru

Белов Илья Андреевич – belovbro666@gmail.com