

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 инсталляции ПО «Комплексное решение по управлению документами».

Процесс поддержки жизненного цикла ПО «Комплексное решение по управлению документами»

Поддержание жизненного цикла ПО «Комплексное решение по управлению документами» осуществляется за счёт сопровождения в течении всего периода эксплуатации.

Сопровождение Системы необходимо для:

- Устранения простоев и перебоев в работе системы.
- Обеспечения информационной безопасности.
- Поддержки системы в актуальном для пользователей состоянии.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- Телефонных консультаций.
- Консультаций посредством электронной почты.
- Предоставления новых функций пользователям при их добавлении.
- Внесения обновлений в эксплуатационную документацию.
- Устранения ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

В рамках сопровождения ПО «Комплексное решение по управлению документами» возможно:

- Консультации по установке системы.
- Консультации по настройке и администрированию системы.
- Консультации по установке обновлений системы.
- Поиск и устранение проблем в случае некорректной установки обновления.
- Консультации по функциональным возможностям системы.
- Предоставление актуальной документации.
- Консультации по выбору программно-аппаратной платформы для обеспечения оптимальных показателей производительности системы.

Процесс внесения изменений в функциональные возможности Системы

В рамках модификации Системы осуществляется:

- Прием запросов на внесение изменений в функциональные возможности системы.
- Оценка сроков и стоимости необходимых для реализации запрашиваемых изменений функциональных возможностей системы.
- Внесение изменений в функциональные возможности системы по запросу.
- Внесение изменений в функциональные возможности системы для устранения ошибок, выявленных в функционировании системы.
- Внесение изменений в функциональные возможности системы в связи с изменением законодательства.
- Предоставление новых версий системы, полученных в результате внесения запрашиваемых изменений функциональных возможностей системы.

Требования к персоналу

Пользователи системы должны обладать навыками оператора персонального компьютера. При работе с системой пользователи должны следовать требованиям инструкции по эксплуатации.

Техническая поддержка

Техническая поддержка предоставляется всеми доступными для пользователя способами: по телефону и электронной почте.

Электронная почта:

Обращения в техническую поддержку также принимаются по адресу:
support@daobit.ru

Телефон горячей линии:

- Санкт-Петербург: +7 (812) 325-97-47
- Москва: +7 (495) 640-06-56
- Калининград: +7 (4012) 98-84-08