



ИНН 4705070452

КПП 470501001

ОГРН 1164704056549

телефон +7 (812) 409-96-95, электронная почта: rdt@radiatech.ru, веб-сайт: radiatech.ru

Россия, 188300, а/я 164, Ленинградская область, р-н Гатчинский, с.п. Веревское, Промзона Вайялово, д.1.

РАДИАЦИОННЫЕ ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ INVISIBILEM VIDERE



**Документация, содержащая описание процессов,  
обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного  
обеспечения, в том числе  
устранение неисправностей, выявленных в ходе  
эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование  
программного обеспечения «БАРС Клиент»**

**Б А Р С**  
**Клиент**

## **Оглавление**

- 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла<sup>3</sup>**
- 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПОЗ**
- 3. Информация о совершенствовании ПОЗ**
- 4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности<sup>4</sup>**
- 5. Техническая поддержка<sup>4</sup>**

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла**

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

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

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 недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя

## **3. Информация о совершенствовании ПО**

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, улучшается интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение электронной почтой [rdt@radiatech.ru](mailto:rdt@radiatech.ru)

Предложение будет рассмотрено, и в случае целесообразности будет добавлено в план разработки.

#### **4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows, Linux, а также знаниями в предметной области работы ПО.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к Программе.

#### **5. Техническая поддержка**

Техническая поддержка по программе осуществляет по электронной почте:

[rdt@radiatech.ru](mailto:rdt@radiatech.ru)

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты и 8(812)409-96-95.

При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к компьютеру пользователя.

Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.

Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов, связанных с общей компьютерной грамотностью.

Сайт разработчика:

<https://radiatech.ru>