

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «**Система дистанционного обучения Курсон (СДО Курсон)**», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

На 5-ти листах

Москва
2021

Оглавление

1. Терминология 3
2. Поддержание жизненного цикла ПО 3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 3
4. Совершенствование ПО 3
5. Техническая поддержка ПО 4
6. Информация о персонале 4

1. Терминология

Программное обеспечение (ПО) – прикладной программный продукт (компьютерная программа для ЭВМ) «Система дистанционного обучения Курсон (СДО Курсон)» в формате машиночитаемого кода.

Пользователь – каждый отдельный пользователь (человек или юридическое лицо), имеющий Клиентский доступ для использования функций ПО.

Клиентский доступ – возможность Пользователя воспользоваться как минимум одной любой функцией, предоставляемой ПО, независимо от того, является ли такое использование бесплатным, платным, пробным или любым иным типом использования функций ПО.

2. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «Система дистанционного обучения Курсон (СДО Курсон)» осуществляется за счет его обновления по мере разработки и внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, в соответствии с собственным планом доработок, а также по заявкам Пользователей.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим способом:

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя через онлайн-чат.

4. Совершенствование ПО

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта путём передачи своих предложений по усовершенствованию и рекомендаций на электронную почту адресу ask@courson.ru или в онлайн-чат на официальном веб-сайте <https://courson.ru/>.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка ПО

Техническую поддержку ПО Пользователи могут получить на официальном веб-сайте <https://courson.ru/> через чат онлайн-поддержки.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ответы Пользователям по общим и техническим вопросам в режиме реального времени;
- пояснение функциональных возможностей интерфейса пользователя;
- помощь в эксплуатации ПО;
- сбор обратной связи от Пользователей в случае обнаружения неисправностей в ПО;

Также Пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу ask@courson.ru.

График работы службы поддержки: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 (за исключением праздничных дней).

Адрес, по которому осуществляется сопровождение ПО: 107031, г.Москва, ул.Рождественка, д.27, стр.1, эт.5, пом. II, ком.1

6. Информация о персонале

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

Квалификация и количество сотрудников ООО «Курсон», которые обеспечивают разработку и сопровождение ПО:

№	Должность / функциональная роль лица, оказывающего услуги	Количество (чел.)	Требования к квалификации
1.	Разработчик	2	- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;

			<ul style="list-style-type: none"> - знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним; - квалификация инженер-программист (программист).
2.	Системный аналитик	1	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя; - знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним; - квалификация, соответствующая профессиональному стандарту “Системный аналитик”.
3.	Руководитель группы разработки	1	<ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя; - знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним; - квалификация инженер-программист (программист) I категории.