

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