



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ПРОДУКТА «Permafrost 3D», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ

НА 4 ЛИСТАХ

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Permafrost 3D»	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта «Permafrost 3D»	3
Информация о персонале	4

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Permafrost 3D»

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Permafrost 3D» осуществляется за счет поддержки программного продукта (ПП) (включает выполнение усовершенствований программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования, установке и переустановке ПП).

Поддержка ПП необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе проектировщиков по причине невозможности функционирования ПП (нарушения, недоработки в работе ПП, упущения в работе инженеров и т.п.);

Поддержка ПП должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика и устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного продукта «Permafrost 3D»

1. Техническая поддержка пользователей ПП по вопросам установки, переустановки и эксплуатации по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации

В рамках технической поддержки ПП «Permafrost 3D» оказываются следующие услуги:

- I. помощь в установке программного продукта;
- II. помощь в настройке программного продукта;
- III. помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки программного продукта;
- IV. разъяснение функций вкладок ПП «Permafrost 3D», помощь в работе с ПП;
- V. снабжение актуальной документацией по установке, настройке, работе программного продукта;
- VI. общие консультации по выбору компонентов ПК для более эффективной работы ПП

2. Проведение модификации ПП «Permafrost 3D»

В связи с совершенствованием работы функций, выполняемых ПП, а также по заявкам Заказчика, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование ПП «Permafrost 3D»

В рамках модернизации программного продукта оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный продукт «Permafrost 3D»
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам указанным в заявке;
- выявление ошибок в работе программного продукта;
- модернизация программного продукта «Permafrost 3D» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в работе программного продукта;
- модернизация программного продукта «Permafrost 3D» в связи с изменением нормативной документации;

Информация о персонале

Пользователи ПП «Permafrost 3D» должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПП «Permafrost 3D» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство ПП «Permafrost 3D», а также пройти курс обучения по данному программному комплексу на рабочем месте. Изучить свод правил СП 25.13330.2012 «Основания и фундаменты на вечномерзлых грунтах».