

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения  
«АВЕРС: Личный кабинет лесопользователя»,  
в том числе устранения неисправностей, выявленных в  
ходе эксплуатации программного обеспечения,  
совершенствование программного обеспечения, а также  
информация о персонале, необходимом для обеспечения  
такой поддержки.**

ООО «Аверс информ», 2021

## Оглавление

Введение .....	3
1. Термины и сокращения.....	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы .....	3
2.1. Настройка Системы.....	4
2.2. Техническая поддержка пользователей .....	4
2.3. Проведение модернизации Системы.....	5
3. Информация о персонале.....	5
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы .....	5
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	6

## Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «АВЕРС: Личный кабинет лесопользователя» (далее – «Система» или «Программный продукт»), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, заключившее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе
Разработчик	Правообладатель Программы
«Система» или «Программный продукт»	АВЕРС: Личный кабинет лесопользователя

## 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Программный продукт осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- установка Системы;
- настройка Системы (первичная и в процесс эксплуатации);
- администрирование Системы в процессе ее эксплуатации;
- техническая поддержка пользователей;
- консультации по вопросам использования Системы;
- проведение модернизации Системы;
- получение и установка новых версий Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;

- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

Сопровождение ПП может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика;
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом;
- удаленным подключением к серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения неисправности разработчиком.

## **2.1. Настройка Системы**

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется администраторами Системы перед её эксплуатации.

## **2.2. Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного продукта;
- помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- помощь в установке обновлений Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

## **2.3. Проведение модернизации Системы**

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки [support@theforest.ru](mailto:support@theforest.ru).

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

## **3. Информация о персонале**

### **3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы**

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

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя программного продукта».

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ анализа данных, принципов построения баз данных, базовые знания языка запросов SQL. Необходимы умение работать с информацией и данными учетных систем, а также опыт анализа данных и создания аналитических отчетов.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях.

### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.