Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Программного комплекса EWT-128-ЦАГИ для моделирования течения в трансзвуковой аэродинамической трубе

Содержание

[1. Терминология 3](#_Toc101897260)

[2. Поддержание жизненного цикла ПО 3](#_Toc101897261)

[3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 3](#_Toc101897262)

[4. Совершенствование ПО 4](#_Toc101897263)

[5. Техническая поддержка 4](#_Toc101897264)

[6. Информация о персонале 4](#_Toc101897265)

# Терминология

Программное обеспечение (ПО) – программный комплекс EWT-128-ЦАГИ для моделирования течения в трансзвуковой аэродинамической трубе

Разработчик – Правообладатель Программного обеспечения

Пользователь – Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программному обеспечению

Пользователь – Физическое или юридическое лицо, которое использует Программное обеспечение для выполнения конкретной функции

# Поддержание жизненного цикла ПО

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

В рамках технической поддержки Программного обеспечения оказываются следующие услуги:

* помощь в установке Программного обеспечения;
* помощь в настройке;
* помощь в установке обновлений Программного обеспечения;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программного обеспечения;
* пояснение функционала модулей Программного обеспечения;
* помощь в эксплуатации Программного обеспечения.

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО могут быть устранены Разработчиком по запросу Заказчика. В случае возникновения неисправностей в Программном обеспечении, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, описание и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес EWT-128@tsagi.ru. Разработчик регистрирует и обрабатывает запрос. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

Выходом процесса является исправлении и/или предоставление аргументированного отказа в исправлении на основании замечаний, вносимых Заказчиком.

# Совершенствование ПО

Совершенствование ПО заключается в развитии математических методов и алгоритмов, реализованных в ПО, а также в добавлении новых функциональных возможностей.

Пользователь может повлиять на совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу EWT-128@tsagi.ru.

# Техническая поддержка

Техническая поддержка ПО заключается в

* предоставлении ответов на вопросы Заказчика, направляемых на адрес электронной почты;
* предоставлении устных консультаций представителей Заказчика по телефону, указанному в лицензионном соглашении;
* устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В течение срока технической поддержки Разработчик предоставляет Заказчику информацию о доступных новых версиях ПО.

# Информация о персонале

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

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить обучающие материалы, поставляемые с ПО.

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

* владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
* знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним.