



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

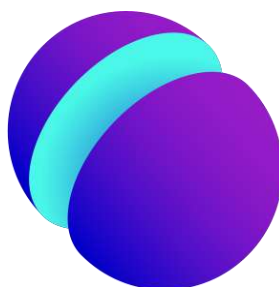
ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59



Сферум

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения
"Информационно-коммуникационная образовательная платформа Сферум"
(далее - Сферум)
, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
Сферум, совершенствование Сферум а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки.



ООО «ВК»



ООО «ВК»

Адрес 125167, г. Москва,
Ленинградский проспект, д. 39,
строение 79

ОГРН 1027739850962

ИНН 7743001840

КПП 997750001

Тел. +7 (495)-725-63-57

+7 (495)-725-63-59

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Сферум.
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения Сферум.
3. Совершенствование программного обеспечения Сферум.
4. Техническая поддержка пользователей Сферум.
5. Информация о персонале.





1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Сферум

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Сферум обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а так же за счет поддержки Сферум, включающей выполнение усовершенствований программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования, установке и переустановке Сферум.

Поддержка Сферум необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе пользователей, использующих Сферум по причине невозможности функционирования Сферум (нарушения, недоработки в работе Сферум, упущения в работе инженеров и т.п.); Поддержка Сферум должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей Сферум по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или в письменном виде по запросу и устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Сферум

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сферум, могут быть исправлены следующим образом:

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки и (или) инженеров по запросу пользователя.
- Работа инженеров для подготовки нового функционала, не заложенного в Сферум

3. Совершенствование программного обеспечения Сферум

Сферум регулярно развивается:

- в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.
- Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Сферум будут внесены соответствующие изменения.

4. Техническая поддержка пользователей Сферум

Техническая поддержка пользователей Сферум по вопросам установки, переустановки и эксплуатации по электронной почте.

В рамках технической поддержки Сферум оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного продукта;
- помощь в настройке программного продукта;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки программного продукта;
- общие консультации по Сферум для более эффективной работы с ним.





5. Информация о персонале

Уровень подготовки пользователя

Пользователи Сферум должны иметь:

- навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- опыт работы с браузерами и знать особенности браузеров: Google Chrome, Opera, Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Android Browser, Samsung Internet;

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и
Модернизацию

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и
развитие Сферум:

- знание функциональных возможностей Сферум;
- знание особенностей работы с Сферум.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу Сферум:

- знание языка программирования: PHP, C++, JavaScript, TypeScript, HTML, CSS, Kotlin, Objective-C, Swift;
- знание основных СПО, используемых в Сферум;
- знание СУБД.

