

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения - Электронной библиотеки МИФа

1. Термины и определения

Программа - Электронная библиотека МИФа (база данных)

Разработчик - правообладатель Программы, Общество с ограниченной ответственностью «Манн, Иванов и Фербер» (ОГРН: 1147746441963, ИНН: 7703809969).

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его сопровождения и обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла Программы включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы.

Сопровождение Программы включает в себя следующие сервисные процессы:

- помощь в установке Программы;
- настройка Программы, наполнение и управление контентом Программы;
- совершенствование Программы;
- восстановление данных Программы;
- техническая поддержка пользователей Программы;
- предоставление справочной информации, консультация по вопросам использования Программы.

Сопровождение Программы необходимо для обеспечения бесперебойного корректного функционирования Программы и дальнейшего развития ее функционала, обеспечения постоянной доступности услуг библиотеки (доступа к содержанию библиотеки).

Сопровождение Программы может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации;
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом;
- удаленного подключения к серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения неисправности разработчиком.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

4. Совершенствование программного обеспечения

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу: support-lib@m-i-f.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Для получения технической поддержки пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support-lib@m-i-f.ru.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

Для работы с Программой все пользователи должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя, навыки работы в браузере на уровне пользователя.

6. Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения на местах:

Для поддержания жизненного цикла Программы в штате организации (ООО «Манн, Иванов и Фербер») имеются профильные квалифицированные специалисты, осуществляющие в том числе совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку. Указанные специалисты являются работниками технического отдела ООО «Манн, Иванов и Фербер»:

1. технический директор;
2. группа разработки электронной библиотеки;
3. тестировщики;
4. специалисты по мобильной разработке;
5. специалисты по управлению продуктом (электронная библиотека);
6. иные технические специалисты.

7. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, а также о фактическом адресе размещения разработчика и службы поддержки:

123104, г. Москва, Большой Козихинский переулок, дом 7, строение 2.

Контактные данные: E-mail: support-lib@m-i-f.ru.