

## SPACE

Настоящее Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки.

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР  
ООО "СПОРТМАСТЕР ЛАБ"

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

СОГЛАСОВАНО

МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА ОТ  
КОМПАНИИ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	4
3. Информация о совершенствовании ПО .....	5
4. Информация о персонале работающего с ПО .....	6
5. Техническая поддержка.....	7

## 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.

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

В рамках технической поддержки системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления системы;
- пояснение функционала модулей системы, помощь в эксплуатации системы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы системы;
- предоставление документации;
- совершенствование системы.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.**

В случае возникновения неисправностей в системы, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок системы.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием системы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов системы;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

### 3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствования системы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование системы, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование системы.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Система регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

[support@sportmasterlab.net](mailto:support@sportmasterlab.net)

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии системы.

---

#### **4. Информация о персонале работающего с ПО**

Обслуживающий персонал, осуществляющий настройку системы, должен обладать навыками работы с персональным на уровне продвинутого пользователя. Для настройки системы пользователю необходимо изучить Руководство администратора к системе.

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с системой пользователю необходимо изучить Руководство пользователя к системе.

## 5. Техническая поддержка

Техническую поддержку по системе осуществляет по электронной почте служба поддержки. Свои вопросы вы можете отправить на адрес:

[support@sportmasterlab.net](mailto:support@sportmasterlab.net)

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.
2. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.
3. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.
4. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.
5. Контакты:

Официальный сайт: <https://www.smlab.com.ru/>

E-Mail: support@sportmasterlab.net