

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, 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. Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы контроля сетевого доступа к информационным ресурсам ПУМА (в дальнейшем Система).

В документе рассмотрены вопросы устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, процессы совершенствования системы, информация о персонале необходимом для выполнения данных процессов.

## **2. Процесс устранения неисправностей**

Для устранения неисправностей выявленных в ходе эксплуатации системы пользователи, эксплуатирующие систему, должны направить запрос в службу технической поддержки производителя по электронной почте на адрес: [support@crplab.ru](mailto:support@crplab.ru). Запрос должен содержать описание проблемы.

Служба технической поддержки производителя обеспечивает обработку запроса, получение, при необходимости, дополнительной информации. На основании полученной информации формируется решение об устранении неисправности или рекомендации по настройке системы для корректной работы. Обеспечивается обновление системы.

## **3. Процесс совершенствования системы**

Для обеспечения совершенствования системы, пользователь, эксплуатирующий систему, должен направить запрос в службу технической поддержки производителя по электронной почте на адрес [support@crplab.ru](mailto:support@crplab.ru). Запрос должен содержать предложения по улучшению системы.

Служба технической поддержки производителя обеспечивает обработку запроса и передает запрос на совершенствование системы на рассмотрение. Информация о принятии решения модернизации системы принимается на основании целесообразности проведения доработок, договорных обязательств и доводится до пользователя по электронной почте.

В случае, если принято положительное решение о модернизации системы, обеспечивается обновление программного обеспечения пользователя.

## **4. Информация о персонале**

Для обеспечения эксплуатации системы пользователь должен обладать уверенными знаниями сетевых технологий, стека протоколов TCP/IP, обеспечения доступа к сетевым информационным ресурсам.