ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

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.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360» осуществляется за счет внедрения и сопровождения программного обеспечения (включает проведение обучения персонала, первоначальных настроек, модернизаций программного продукта по заявкам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программного продукта).

**Внедрение программного продукта «RG-Soft: Оценка 360» необходимо для обеспечения:**

* качественного ввода в опытную эксплуатацию программного продукта;
* эффективной модернизации функционала программного продукта, отражающего HR бизнес-процессы Заказчика.
* Сопровождение программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360» необходимо для обеспечения:
* отсутствия простоя в проведении процедур оценки персонала в компаниях по причине невозможности функционирования программного продукта (ошибки в работе программного продукта, ошибки в работе специалистов и т.п.);
* обеспечения гарантий корректного функционирования программного продукта и дальнейшего развития её функционала.

**Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:**

* обучения персонала Заказчика работе с программным обеспечением «RG-Soft: Оценка 360»;
* консультирования пользователей и администраторов программному продукту по вопросам эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
* обеспечение Заказчика новыми версиями программного продукта по мере их выхода;
* обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
* устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным продуктом.

**Перечень оказываемых услуг в рамках внедрения и сопровождения программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360»:**

1. Техническая поддержка пользователей программного обеспечения по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно.

В рамках технической поддержки программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360» оказываются следующие услуги:

* помощь в установке программного продукта;
* помощь в настройке и администрировании;
* помощь в установке обновлений программного продукта;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного продукта;
* обучение персонала Заказчика работе с программным обеспечением;
* пояснение функционала программного обеспечения;
* помощь в эксплуатации программного обеспечения;
* предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

2. Модификация программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360» проводится:

* совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программным продуктом;
* по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации.

**В рамках модификации программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360» оказываются следующие услуги:**

* прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение;
* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
* выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
* модификация программного продукта по заявкам Заказчика;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
* предоставление Заказчику новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
* предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

**Информация о персонале**

Пользователи программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программным обеспечением «RG-Soft: Оценка 350» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства программного обеспечения «RG-Soft: Оценка 360», а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.