

# MAX

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

## Оглавление

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

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения МАХ**

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

Поддержка МАХ необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе пользователей, использующих МАХ по причине невозможности функционирования МАХ (нарушения, недоработки в работе МАХ, упущения в работе инженеров и т.п.); Поддержка МАХ должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей МАХ 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 МАХ**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации МАХ, 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 МАХ

## **3. Совершенствование программного обеспечения МАХ**

МАХ 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 МАХ будут внесены соответствующие изменения.

## **4. Техническая поддержка пользователей МАХ**

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

В рамках технической поддержки МАХ 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 МАХ для более эффективной работы с ним.

## **5. Информация о персонале**

Уровень подготовки пользователя

Пользователи МАХ 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;
- навыки работы с мобильными устройствами под управлением операционных систем Android или iOS

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и Модернизацию

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

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

Требования к специалистам, обеспечивающим работу МАХ:

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