

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей,  
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,  
совершенствование программного обеспечения**

Программное обеспечение “Информационная система «Путь ветерана»”

Москва  
2026

**Содержание:**

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ	3
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	3
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО	4
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО	4
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	5
7. АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ	5

## 1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

Термин, сокращение	Определение
ПО	Программное обеспечение “Информационная система «Путь ветерана»”

## 2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации ПО, техническую поддержку.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помочь в настройке и администрировании;
- описание функционала ПО;
- помочь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## 3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть устранены тремя способами:

- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя;
- удаленное подключение к панели администратора системы специалистом технической поддержки;
- обновление версии программного обеспечения.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

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

Запрос направляется Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес [diway.rus@gmail.com](mailto:diway.rus@gmail.com).

#### 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

В ПО регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [diway.rus@gmail.com](mailto:diway.rus@gmail.com). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

#### 5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://diway.io/>
- Телефон: +7-903-053-9555.
- Email: [diway.rus@gmail.com](mailto:diway.rus@gmail.com).

## 6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Пользователи ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию:

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- продвинутое знание ОС Microsoft и сетевых технологий;
- знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- специалисты, осуществляющие модернизацию ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

## 7. АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: ЦОД ООО “Яндекс”, 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

Фактический адрес размещения разработчиков: 123112, г. Москва, Пресненская набережная, д. 12;

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: 123112, г. Москва, Пресненская набережная, д. 12.

При возникновении проблем со штатным функционированием ПО необходимо обратиться в службу сопровождения пользователей по электронной почте [diway.rus@gmail.com](mailto:diway.rus@gmail.com) или по телефону +7-903-053-9555.