

Общество с ограниченной ответственностью «КноРус медиа»  
ИНН/КПП 7718883436/771501001  
127282, Россия, г. Москва, ул. Полярная д. 31Г, стр. 1 комн. 219  
Тел.: +7 (495) 741-46-28 (доб. 118)  
E-mail: support@book.ru  
<https://www.BOOK.RU>

---

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе  
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации  
программного обеспечения, совершенствование программного  
обеспечения  
«Программа для электронной библиотечной системы BOOK.RU»**

**(ЭБС BOOK.RU)**

МОСКВА  
2021

## **Содержание**

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ЭБС BOOK.RU .....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. ....	3
3. Совершенствование программного обеспечения .....	3
4. Техническая поддержка.....	3
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности .....	3
6. Фактический адрес размещения разработчиков ЭБС BOOK.RU .....	4
7. Информация о фактическом размещения разработчиков ЭБС BOOK.RU .....	4

## **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для электронной библиотечной системы BOOK.ru»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для электронной библиотечной системы BOOK.ru» (далее ЭБС BOOK.RU) обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу: [support@book.ru](mailto:support@book.ru)

## **3. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение в разделе «Обратная связь», выбрав в поле «Тема» значение «Техническая», или по электронной почте [support@book.ru](mailto:support@book.ru)

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки. Соответствующие изменения появятся в ПО.

## **4. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер:

+7 (495) 741-46-28, доб. 118.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы:

на электронную почту технической поддержки по адресу: [support@book.ru](mailto:support@book.ru)

или на портале технической поддержки по адресу: <https://www.book.ru/static/contacts>

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности**

Пользователи ЭБС BOOK.RU должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне «Пользователь ПК». Для работы с ПО пользователю необходимо изучить инструкции, находящиеся по адресу: [www.BOOK.RU/static/help](http://www.BOOK.RU/static/help)

Администраторы ЭБС BOOK.RU должны обладать навыками системного администратора операционной системы Windows.

## **6. Фактический адрес размещения разработчиков ЭБС BOOK.RU**

127282, Россия, г. Москва, ул. Полярная д. 31Г, стр. 1 комн. 219

Тел.: +7(495) 741-46-28, доб. 118

## **7. Информация о фактическом размещении разработчиков ЭБС BOOK.RU**

127282, Россия, г. Москва, ул. Полярная д. 31Г, стр. 1 комн. 219

Тел.: +7(495) 741-46-28 доб. 118