09.4 Устранение неисправностей ПО

Исправление ошибок/неработоспособности

При поступлении информации от пользователей об ошибке или неработоспособности ПО регистрируется запрос в Системе технической поддержки пользователей (СТПП). Ответственный за сопровождение ПО проводит анализ ошибки, и в зависимости от характера неработоспособности, перенаправляет данный запрос либо системному инженеру, либо разработчику ПО. Исправление ошибок и устранение неработоспособности производится в не плановом порядке и выполняется в первую очередь.

Документы

Договор об оказании услуг по информационному и техническому обеспечению эксплуатации ИТ-систем с ссылкой на конкретную систему.