

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО.....	4
3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	5
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО	6
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	6
6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	7

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла «Программного обеспечения для администрирования и функционирования тонкого клиента» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- обновление ПО;
- адаптация ПО в случае особых требований заказчика;
- помощь с использованием различных вендоров оборудования;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- 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 пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Цель процесса о совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

kvm@nppsolut.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии программного обеспечения.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя» Устройства «Тонкий клиент».

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: kvm@nppsolut.ru. Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6.1 Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:
 - Отсутствие связи между клиентами и сервером
 - Отсутствие возможности работы в ПО
 - Переполнение базы данных
 - Другие ошибки, не позволяющие осуществлять контроль за персоналом и активами
- Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:
 - Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО
 - Программные несоответствия, ошибки в отчетах
 - Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения
 - Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения
- Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:
 - Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность тренажеров
 - Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения
 - Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации
 - Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.