

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

Оглавление

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.....	7
6.	Порядок выполнения работ (Оказания услуг) по технической поддержке ПО	8
6.1	Классификация возможных сбоев.....	8

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «Аргус» 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:

- 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 следующим способом:

- Массовое обновление компонентов ПО;

3. Информация о совершенствовании ПО

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

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют 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:

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

4. Информация о персонале работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux Ubuntu.

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

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте:

-

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.
2. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.
3. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разьяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.
4. Консультации пользователю не предполагают разьяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

6. Порядок выполнения работ (Оказания услуг) по технической поддержке ПО

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.