

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЗДАНИЕ ИНФОРМАЦИОННО- УПРАВЛЯЮЩЕГО ПОЛЯ ПРИБОРОВ И АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ

Оглавление

АННОТАЦИЯ	2
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО СИУПЗ	
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО СИУП	3
2.1. Техническая поддержка	3
2.2. Проведение модификации	3
2.3. устранения аварий	4
3. Информация о персонале и навыках, необходимых для использования ПО СИУП ..	4
4. Контакты	4

АННОТАЦИЯ

Документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Создания Информационно-Управляющего Поля приборов и автоматизированных рабочих мест операторов (ПО СИУП), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимой для обеспечения такой поддержки.

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО СИУП

Поддержание жизненного цикла ПО СИУП осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения которое включает в себя ряд мероприятий: проведение модернизаций программного обеспечения согласно внутреннему плану работ и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов заказчика и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей ПО СИУП по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО СИУП по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО СИУП.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО СИУП

2.1. Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей ПО СИУП по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону, мессенджерам и электронной почте.

Персонал, задействованный в процессе сопровождения и технической поддержки:

- 1 Разработчик;
- 1 Специалист технической поддержки;
- 1 Проектный менеджер;

В рамках технической поддержки ПО СИУП оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в обновлении версий программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновленной версии программного обеспечения;
- пояснение функциональности ПО СИУП, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения;

2.2. Проведение модификации

Проведение модификации ПО СИУП может быть связано с выявленными в ходе эксплуатации ошибками, заявками пользователей на новую функциональность или плановыми работами по модернизации ПО СИУП.

Персонал, задействованный в процессе сопровождения и технической поддержки:

- 1 Ведущий разработчик;
- 2 Разработчика;

- 1 Тестировщик;
- 1 Проектный менеджер.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО СИУП;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функциональности программного обеспечения;
- модификация ПО СИУП по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- предоставление Заказчику новых версий ПО СИУП, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО СИУП, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

2.3. устранения аварий

Процессы устранения аварий предназначены для предупреждения и устранения аварийных ситуаций, которые могут повлечь за собой перебои в работе ПО СИУП.

К процессам устранения аварий относятся:

- выработка комплекса мер по предупреждению и устранению аварийных ситуаций;
- выработка плана аварийного восстановления (ПАВ)
- исполнение ПАВ в случае возникновения аварийной ситуации;
- восстановление данных из резервных копий;
- анализ аварийной ситуации и ее последствий;

Персонал, задействованный в процессе устранения аварий:

- 1 Разработчик;
- 1 Специалист технической поддержки;
- 1 Проектный менеджер;

3. Информация о персонале и навыках, необходимых для использования ПО СИУП

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

Для работы с ПО СИУП пользователю необходимо изучить функциональные характеристики ПО СИУП, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

4. Контакты

По вопросам технической поддержки, модификации и устранения аварий ПО СИУП можно обратиться по телефону +7 (911) 840-11-92 пн – пт с 09:00 до 18:00.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется прием заявок на модификацию ПО СИУП - 195009, Санкт-Петербург г, Комсомола ул. , д. 1-3,литера АУ, пом. 6Н

Заявки так же можно отправлять на адрес электронной почты support@rnteknik.ru