

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 прикладного программного обеспечения «ПРОММАШ ТЕСТ ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ»

Правообладатель:

Общество с ограниченной ответственностью "ПРОММАШ ТЕСТ Цифровые решения"

ИНН 9702021167

Листов 9

Москва 2024

Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО ...	4
3. Информация о совершенствовании ПО	6
4. Информация о персонале работающего ПО.....	7
5. Техническая поддержка	8
6. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке ПО	8

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла прикладного программного обеспечения «ПРОММАШ ТЕСТ ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ» 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 support@pmtds.ru). В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Общие консультации по работе программной платформы;
- Предоставление пользовательской документации;
- Предложения по совершенствованию программной платформы;
- Помощь в установке программной платформы;
- Уточнение функционала модулей программной платформы, помощь в эксплуатации;
- Помощь в установке обновлений программной платформы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в прикладном программном обеспечении «ПРОММАШ ТЕСТ ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ», 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 программной платформы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программной платформы.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием программной платформы. 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 программной платформы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов программной платформы;
- единичная работа разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

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

Совершенствование программной платформы, 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 программной платформы.

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 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 Windows.

Операторы программной платформы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с программой пользователю необходимо изучить функциональные особенности.

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются в свободной форме по электронной почте: support@pmtds.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.

Контакты разработчика:

ООО «ПРОММАШ ТЕСТ ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ», 111250, г. Москва, ул. Лефортовский вал, д. 24, помещ. 1/П, сайт: <https://pmtds.ru/>, тел. +7 (495) 0115676.

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

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:

- отсутствие связи между клиентами и сервером;
- отсутствие возможности работы в программной платформе;
- 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 программной платформой;
- 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;
- 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.