

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «ПРО:СКАН»

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

АДЦН.00003-01 86 01

Листов 11

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Про:Скан» (далее - ПО «Про:Скан») в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Поддержание жизненного цикла	4
1.1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Про:Скан».....	5
2.1. Неисправности.....	5
3. Совершенствование программного обеспечения	7
4. Техническая поддержка.....	9
5. Информация о персонале	10

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

1.1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1.1.1. Поддержание жизненного цикла ПО «Про:Скан» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом разработки ПО «Про:Скан» и по заявкам клиентов.

1.1.2. Поддержание жизненного цикла ПО «Про:Скан» обеспечивается за счет следующих процессов, таких как:

- расширение функционала;
- устранение сбоев и технических проблем;
- осуществление поддержки пользователей.

1.2. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту компании support@rutronica.ru.

1.2.1. Устранение неисправностей, не влияющих на общую работоспособность и доступность ПО «Про:Скан» выполняется Разработчиком – в случае планового сервисного обслуживания. Каких-либо действий со стороны клиента выполнять не требуется. Устранение критических неисправностей, влияющих на общую работоспособность и доступность ПО «Про:Скан», выполняется разработчиком – в максимально короткие сроки.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО «ПРО:СКАН»

2.1. Неисправности

2.1.1. В случае возникновения неисправностей в ПО «Про:Скан», либо необходимости в ее доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

2.1.1.1. Запросы могут быть следующего вида:

- сбой в системе у одного пользователя со стороны Заказчика;
- сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие;
- запрос на проведение доработок ПО «Про:Скан».

2.1.1.2. Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика на электронную почту support@rutronica.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО «Про:Скан».

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

2.1.1.3. Заказчик в этом случае должен предоставить всю требуемую информацию, включая системные журналы событий, текстовые пакеты и прочие необходимые данные. В некоторых случаях для углубленного анализа может потребоваться удаленный доступ к компьютерам Заказчика.

2.1.2. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- обновление ПО «Про:Скан»;
- массовое автоматическое обновление ПО «Про:Скан»;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки;
- повышение качества и надежности ПО «Про:Скан»;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО «Про:Скан».

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

3.1. Процесс совершенствования - технический процесс, посредством которого потребности пользователей преобразуются в программный продукт.

Цель процесса о совершенствовании ПО «Про:Скан» заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО «Про:Скан» 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.

3.1.1. В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО «Про:Скан» используются методы повышения качества и надежности ПО «Про:Скан», такие как:

- обновление интерфейса;
- добавление новых возможностей;
- совершенствование процесса разработки ПО «Про:Скан»;
- повышение качества ПО «Про:Скан»;
- совершенствование процесса тестирования ПО «Про:Скан».

3.1.2. Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО «Про:Скан», включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций ПО «Про:Скан»;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков;
- исключение устаревших функций.

3.2. ПО «Про:Скан» регулярно развивается, в нем появляются новые дополнительные возможности.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту support@rutronica.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО «Про:Скан» будут внесены соответствующие изменения.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

4.1. Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования компанией ООО «НПК «Рутрон» по электронной почте. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги, такие как:

- помощь в установке ПО «Про:Скан»;
- помощь в настройке и администрировании ПО «Про:Скан»;
- помощь в установке обновлений ПО «Про:Скан»;
- помощь в поиске и устранении проблем, в случае некорректной установки ПО;
- пояснение функционала ПО «Про:Скан»;
- помощь в эксплуатации ПО «Про:Скан»;
- техническая поддержка пользователей ПО «Про:Скан» (порядок и сроки оказания технической поддержки определяется условиями договора с каждым конкретным Заказчиком);
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «Про:Скан»;
- доработка ПО «Про:Скан» под требование Заказчика;
- проведение модернизации и совершенствования ПО «Про:Скан»;
- предоставление документации.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: город Краснодар, ул. Селезнева, дом 2.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

5.1. Пользователи ПО «Про:Скан» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО «Про:Скан» пользователю необходимо изучить инструкции к ПО «Про:Скан», переданные ему на этапе заключения договора с Разработчиком.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки пользователей ПО «Про:Скан» и модернизации ПО «Про:Скан».

Создание, внесение изменений, модернизация ПО «Про:Скан» выполняются и осуществляются специалистами ООО «НПК «Рутрон».

Персонал (программисты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО «Про:Скан», при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

