

АС «Airport@Cloud Weight&Balance»

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

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе дано описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированной системы расчета загрузки и центровки ВС «Airport@Cloud Weight@Balance», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, информация о совершенствовании АС «Weight&Balance», а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	4
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	5
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ	5
ПРОГРАММЫ	5
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ	8
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ	9
ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	9
7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ЗАКАЗЧИКА, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ	9
ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	9

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Автоматизированная система расчета загрузки и центровки ВС Airport@Cloud Weight&Balance
Разработчик	Правообладатель Программы ООО «МОНИТОР СОФТ УРАЛ»
Заказчик	Юридическое лицо, закупившее Программу и получившее доступ
Пользователь Заказчика	Физическое лицо со стороны Заказчика, которое эксплуатирует Программу

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы силами сотрудников ООО «МОНИТОР СОФТ УРАЛ» и включает в себя проведение модернизации Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

1. помощь в установке Программы;
2. помощь в настройке и администрировании;
3. помощь в установке обновлений Программы;
4. помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
5. пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы устраняются силами сотрудников Разработчика, занятых в разработке данной Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены следующими способами:

1. Автоматическое обновление компонентов Программы;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика / Пользователя Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности скриншот экрана с предполагаемой проблемой или сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
2. наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
3. запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
4. запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес support@msural.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано» и направляет посредством электронной почты уведомление и необходимые обновления / разъяснения Заказчику / Пользователю Заказчика.

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. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые функции, оптимизируется использование ресурсов ПК и ресурсов сервера, дорабатывается пользовательский интерфейс. Модернизация Программы осуществляется силами сотрудников Разработчика, занятых в процессе разработки данной Программы.

Заказчик / Пользователь Заказчика может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@msural.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения Разработчиком.

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

Техническая поддержка Программы организована силами штатных сотрудников ООО «МОНИТОР СОФТ УРАЛ» в виде службы технической поддержки. Информация о фактическом размещении службы технической поддержки дана в пункте 6 настоящего документа.

Служба технической поддержки доступна в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Московскому времени по телефонам:

+7 (343) 345-40-12

+7 (967) 639-40-12

В отдельных случаях по запросу Заказчика техническая поддержка осуществляется круглосуточно в том числе по выходным дням недели и в праздники сменными сотрудниками службы технической поддержки.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@msural.ru.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Разработка, совершенствование и модернизация Программы осуществляется силами штатных сотрудников (программистов) Разработчика – компании ООО «МОНИТОР СОФТ УРАЛ» в рамках работы соответствующего подразделения, отвечающего за разработку ПО.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

620025, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Испытателей, строение 22А, помещение 10.

Фактический адрес размещения разработчиков:

620025, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Испытателей, строение 22А, помещение 10.

Устранение сбойных ситуаций и техническое обслуживание Программы осуществляется силами штатных сотрудников Разработчика – компании ООО «МОНИТОР СОФТ УРАЛ» в рамках работы службы технической поддержки.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки:

620025, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Испытателей, строение 22А, помещение 10.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ЗАКАЗЧИКА, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Установка, настройка и обслуживание Программы специалистом со стороны Заказчика должно выполняться системным программистом. Для работы с Программой системный программист должен изучить эксплуатационную документацию, поставляемую в комплекте с ней на бумажных или электронных носителях информации.

В перечень задач, выполняемых системным программистом, должны входить:

1. задача поддержания работоспособности технических средств;

2. задача установки (инсталляции), настройки и поддержания работоспособности Программы;
3. задача установки (инсталляции) необходимых программных средств.

Системный программист должен иметь высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы в должности техника 1 категории не менее 3 лет.