

АС «Airport@Cloud Communication module»

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 Communication Module, автоматизированной системы приема, хранения, обработки и отправки формализованных и неформализованных сообщений, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, информация о совершенствовании АС «Communication Module», 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 ПРОГРАММЫ..... | 5 |
| 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ..... | 7 |
| 5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ | 8 |
| 6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ..... | 9 |
| 7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ЗАКАЗЧИКА, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ..... | 9 |

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

| Сокращение | Расшифровка сокращения |
|-------------------------------|--|
| Программа | Автоматизированная система Airport@Cloud Communication Module. |
| Разработчик | Правообладатель Программы ООО «МОНИТОР СОФТ УРАЛ» |
| Заказчик | Юридическое лицо, заключившее договор на 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.