

Программа Geo-Pro

Версия 1.0

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программы Geo-Pro (далее Программа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы, совершенствование программного обеспечения, а также требования к персоналу, необходимому для обеспечения использования Программы.

Информация о совершенствовании Программы

Выпуск версий программного обеспечения, которые обозначают принципиально отличающиеся друг от друга версии ПО производится с периодичностью 12 месяцев.

Выпуск версий программного обеспечения в рамках «поколения» производится с периодичностью раз в 6 месяцев.

Выпуск «версий минор» производится раз в 1 месяц.

Обновление экземпляров Программы, установленных на стороне заказчиков, производится при наличии действующего договора на техническую поддержку. При выходе новой версии происходит автоматическое уведомление заказчиков по электронной почте. В ответ заказчик должен направить в отдел технической поддержки разработчика заявку на обновление. После обработки заявки сотрудник отдела технической связывается с заказчиком и направляет ему обновленный дистрибутив ПО. Заказчик самостоятельно или с помощью сотрудника технической поддержки производит переустановку ПО.

С выпуском новой версии программного продукта разработчик сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов Geo-Pro.
- Обновленное руководство пользователя.

Обучение использованию Программы

Обучение пользователей Программы может быть выполнено двумя способами:

- Самостоятельно на основе сопроводительных материалов к Программе;
- Специалистами ООО "НТЦ"Аэрогеофизика", осуществляющими техническую поддержку Программы.

Обучение специалистами ООО "НТЦ"Аэрогеофизика" может осуществляться в рамках выполнения договорных работ по развертыванию/внедрению Программы.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Программы

Объем работ и периодичность технического обслуживания для программного обеспечения, установленного у Заказчика, определяется Договором на поддержку программного обеспечения и согласовывается дополнительно.

По результатам поступивших сообщений от пользователей об ошибках и уязвимостях программы можно проводить их анализ и оперативно реагировать, путем устранения возникшей проблемы ответственным лицом или постановкой задачи на доработку программы. Работы могут проводиться как на территории заказчика, так и удаленно.

В рамках работ выполняется:

- отработка запросов пользователей;
- устранение ошибок в работе программного обеспечения (по запросам пользователей);
- тестирование и выдача рекомендаций по обновлению аппаратного и программного обеспечения, а также по вопросам развития (модернизации) программного обеспечения;
- решение других вопросов, оговоренных конкретными договорами на поддержку.

В рамках поддержки Пользователя ПО осуществляется:

- обработка запросов и поддержка пользователей по электронной почте;
- устранение ошибок в работе программного обеспечения (по запросам пользователей);
- консультирование по вопросам использования и настройки функционала ПО.

Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке

Сопровождение и техническая поддержка Платформы осуществляются штатными сотрудниками компании, в объеме, предусмотренном внутренними регламентами организации.

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила - одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- короткое видео возникшей проблемы, сделанное с использованием программ захвата экрана (при наличии).

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в онлайн-системе учета заявок.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Контактная информация производителя программного продукта

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО "НТЦ"Аэрогеофизика"
- Юр. адрес: Россия, 125373 г. Москва, Походный проезд, д.19, пом. №3
- ОГРН: 1227700402710
- ИНН: 7733387200

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно следующим способом:

- Сайт: <https://www.agptech.ru/>
- Email: support@www.agptech.ru
- Тел.: +7 499 394-60-11

Адреса:

- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 125373 г. Москва, Походный проезд, д.19, пом. №3
- Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 125373 г. Москва, Походный проезд, д.19, пом. №3

Требования к персоналу

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла Программы требуются следующие основные категории персонала:

- Руководитель проекта, обеспечивающий организацию работ по гарантийному обслуживанию Программы, технической поддержке и работы по модернизации программного обеспечения, обеспечивающий проектирование архитектуры Программы;
- Старший аналитик проекта, обеспечивающий сбор и анализ бизнес-требований к Программе, разработку функциональных требований и проектной документации;
- Архитектор решений, обеспечивающий анализ, проектирование и разработку архитектурных решений Программы, осуществляющий постановку задач разработчикам, планирование работ и ведение проектной документации, а также контроль исполнения работ;
- Разработчик, обеспечивающий разработку на языке программирования C++, в соответствии со стандартами, принятыми в рамках организации;

- Специалист по тестированию, обеспечивающий тестирование Программы, поиск и устранение ошибок и сбоев в работе программы, осуществляющий разработку планов, графиков, методик и описаний тестирования;
- Специалист по технической поддержке, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Программы, консультирование и обучение пользователей.