



ООО «Интегрированные компьютерные системы»

180000, Псков, а/я 15 «Интегрикс», Тел.: (8112) 220000

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки Электронного учебного-методического комплекса «Основы строительного черчения»

г. Псков

2022 год

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	4
4. Техническая поддержка.....	4
5. Информация о персонале.....	5
6. Фактический адрес размещения разработчиков.....	5
7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки.....	5
8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки.....	5

Глоссарий	
Термин	Определение
Заказчик	Организация или лицо, получающие продукт или услугу
ПО	Программа или множество программ, используемых для управления компьютером
Пользователь	Персонал (специалист) организации Заказчика, непосредственно эксплуатирующий ПО

Полное наименование ПО: Электронный учебно-методический комплекс «Основы строительного черчения»

Краткое наименование ПО: ЭУМК «Основы строительного черчения»

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Жизненный цикл программных средств обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ЭУМК «Основы строительного производства» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

Основной режим функционирования ЭУМК «Основы строительного черчения» – штатный, при котором функционал доступен в полном объеме. При этом возможна остановка работы ПО без потери данных для проведения обновлений или модификаций.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по электронной почте: info@integrics.ru.

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 снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- а) наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- б) наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- в) запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- г) запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. Совершенствование программного обеспечения

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию необходимо направить технической поддержки предложение по электронной почте: info@integrics.ru.

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО выделен телефонный номер технической поддержки 8 (8112) 22-0000.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: info@integrics.ru.

Для выполнения работ по поддержке работы ПО у Заказчиков, в ООО «Интегрикс» имеются специалисты службы технической поддержки.

Количество специалистов службы технической поддержки – 4 человека.

Время работы службы технической поддержки с 09.00 до 17.00 по Московскому времени (без обеда), за исключением выходных и праздничных дней

После регистрации запроса служба технической поддержки организует работу по устранению заявленной проблемы в соответствии с ее приоритетом и информирует Заказчика о статусе выполнения работ.

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

5. Информация о персонале

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

6. Фактический адрес размещения разработчиков

180017, Псковская область, г. Псков, ул. Советская, д. 53/15, пом. 2001

7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки

180017, Псковская область, г. Псков, ул. Советская, д. 53/15, пом. 2001

8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки

180017, Псковская область, г. Псков, ул. Советская, д. 53/15, пом. 2001