

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программы для ЭВМ
«ILS.Monitoring», в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, а также информацию о
персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки

Аннотация

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение «ILS.Monitoring».

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы.

В разделе «Проведение модернизации Программы» приведены сведения о принципах проведения модернизации программы.

В разделе «Техническая поддержка Программы» приведены сведения о способах обращения в техническую поддержку.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Системы.

Содержание

1. Термины и сокращения	4
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «ILS.Monitoring».....	5
4. Проведение модернизации «ILS.Monitoring».....	6
5. Техническая поддержка Программы.....	7
6. Информация о персонале	7
6.1 Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения на рабочих местах пользователей.....	7
6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7

1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программа для ЭВМ «ILS.Monitoring»
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения
Заказчик	Юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор- оферту Разработчика и получившее доступ к программе

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций программы в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчика, консультации по вопросам установки и эксплуатации с технической поддержкой (по телефону, электронной почте).

Перечень услуг, оказываемых технической поддержкой:

- помощь в установке программного продукта;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программы;
- помощь в поиске и устранении проблем, возникающих во время эксплуатации программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки\обновления программы;
- пояснение функционала модулей программы, помощь в эксплуатации;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения «ILS.Monitoring»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей или при необходимости в доработке программного продукта, 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:

- инцидент (отказ) – произошедший сбой в системе у Пользователя со стороны Заказчика;
- критическое замечание – замечание, полученное вследствие инцидента. После того, как инцидент устранен, но проблема не искоренена основательно Инцидент переводят в Критическое замечание;
- запрос на обслуживание - обращение Заказчика при обнаружении ошибки в работе программного продукта в ситуации, не являющейся инцидентом (отказом);
- консультация – запрос на предоставление информации или документации;
- запрос на доработку – запрос на проведение доработок программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователем со стороны Заказчика по электронной почте на электронный адрес ws@ivelabs.ru или звонком на номер +7 (928) 433-18-38.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все

запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием программного обеспечения. Регистрация запросов и отслеживание прогресса выполнения осуществляется при помощи CRM – системы (<http://crm.ivelabs.ru/>). 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 «Тестирование у заказчика», а также меняет исполнителя запроса на Специалиста технической поддержки и при необходимости указывает комментарии к нему.

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.

После получения удовлетворительного ответа от Заказчика статус запроса переходит в состояние «Закрыт».

4. Проведение модернизации «ILS.Monitoring»

Программный продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Заказчик может самостоятельно повлиять на развитие программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу ws@ivelabs.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки программного обеспечения выделен номер +7 (928) 433-18-38.

Также пользователи «ILS.Monitoring» могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу ws@ivelabs.ru.

6. Информация о персонале

6.1 Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения на рабочих местах пользователей

Пользователи «ILS.Monitoring» должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- иметь опыт использования web браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- изучить руководство пользователя «ILS.Monitoring», руководство отправляется по запросу Пользователя.

6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей программы;
- знание особенностей работы с программой;
- знание языка программирования: C#;
- знание реляционных БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация «ILS.Monitoring» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ИБЭ

Лабс».

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, специалисты технической поддержки) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении задач, соответствующих функционалу программы.