

Оглавление

| | |
|---|---|
| 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПМК «Оптимус» | 3 |
| 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения | 3 |
| 3. Совершенствование программного обеспечения | 4 |
| 4. Информация о персонале | 5 |

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПМК «Оптимус»

Поддержание жизненного цикла программно-методического комплекса «Оптимус» (далее ПМК «Оптимус») осуществляется за счет сопровождения программного продукта и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам заказчика, обработка данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке платформы.

Сопровождение программного продукта позволяет обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки пользователей и т.п.).

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение платформы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, сети Интернет) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями по мере их появления;
- устранение ошибок в случае выявления их в работе.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Ошибки программы, выявленные в ходе эксплуатации продукта, исправляются в соответствии с собственным планом устранения неисправностей и по заявкам Заказчика. Осуществляется выпуск обновленной версии платформы.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПМК «Оптимус» по вопросам установки, администрирования и эксплуатации по электронным

каналам связи (телефону, факсу, сети Интернет) или письменно по запросу Заказчика.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке и обновлении;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПМК «Оптимус»;
- пояснение функционала базовых модулей и модулей обработки, помощь в эксплуатации платформы;
- предоставление актуальной документации и общие консультации по работе в системе.

3. Совершенствование программного обеспечения

Проведение совершенствования работы функций, обработок и процедур, выполняемых платформой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий, полученных в результате модификации.

В рамках модификации ПМК «Оптимус» оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений;
- выявление и исправление ошибок в функционировании;
- разработка новой функциональности и модификация по заявкам Заказчика;
- предоставление Заказчику новых версий ПМК «Оптимус», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются ошибки;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;

- обновляется и дорабатывается интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности ПМК «Оптимус», представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

4. Информация о персонале

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

- знание функциональных возможностей;
- знание особенностей работы платформы;
- знание должностных инструкций.

Создание, изменения, модернизация, консультирование выполняются в настоящий момент силами специалистов ООО «СКИЛ». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.