

Версия	Автор	Обоснование изменений
Версия 1 от 27.04.2024	Дмитрий Федорченко	Новый документ

TURAN TM

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	3
3. Информация о совершенствовании ПО	3
4. Информация о персонале, работающем с ПО	5
5. Техническая поддержка	5

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла «TURAN TM» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте). В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в базовой настройке программы;
- вводное обучение для руководителей компании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае появления неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

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

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности. Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так

далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей. Перманентное развитие программы: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь также может влиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: b2b@gk-turan.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. Информация о персонале, работающем с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux Ubuntu.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя.

Инструкция пользователя для ПО располагается по адресу:

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: b2b@gk-turan.ru. Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки ПО: с 09:00 по 18:00 (по Новосибирскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты: Федорченко Дмитрий Сергеевич – генеральный директор - b2b@gk-turan.ru.