

**Программный комплекс для управления и диагностики оборудования и сложных
распределенных сетей**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки, программного обеспечения
«Программный комплекс для управления и диагностики оборудования и сложных
распределенных сетей»**

Оглавление

1. Введение	2
2. Жизненный цикл программного продукта	2
2.1. Проектирование	2
2.2. Приобретение	2
2.3. Подготовка персонала	2
2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	2
2.5. Устранение неисправностей	2
3. Типовой регламент технической поддержки	3
3.1. Техническая поддержка	3
3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	3
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла	4
5. Контактная информация производителя программного продукта	4
5.1. Юридическая информация	4
5.2. Контактная информация службы технической поддержки	4

1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программный комплекс для управления и диагностики оборудования и сложных распределенных сетей».

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1. Проектирование

Проектирование программного продукта состояло из нескольких этапов:

- дизайн и верстка веб-интерфейса на основе данных, необходимых для диспетчеризации и управления автоматизированными водоразборными колонками;
- создание базы данных, обеспечивающей хранение всех необходимых данных, определенных на предыдущем этапе;
- создание серверного приложения, обеспечивающего передачу данных с автоматизированных водоразборных колонок на сервер, на основе протокола обмена данными, заложенного в прошивку платы управления колонкой.

2.2. Приобретение

Заинтересованное лицо может оставить заявку на доступ к системе на сайте:
<https://bnvm.ru>

2.3. Подготовка персонала

Персонал Заказчика, выполняющий роль пользователя, должен уметь и иметь опыт работы с браузером и сетью интернет, электронными таблицами (Microsoft Excel, например).

2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновление ПО происходит несколько раз в год и в нескольких случаях:

- при получении обратной связи от клиентов по модификации системы;
- в случае работ по повышению степени защиты информации, качества пользовательского опыта и т.д.

Обновления ПО происходят на сервере, поэтому от пользователя ничего не требуется в случае обновления ПО.

2.5. Устранение неисправностей

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, 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:

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

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Техническая поддержка

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

Почта технической поддержки: support@bnvm.ru

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

1. описание проблемы;
2. скриншот (при наличии);
3. технические детали - при каких условиях была получена проблема.

3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую

дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

4 Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.

Ниже предложен вариант заполнения таблицы

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработчик	PHP, JavaScript, HTML, CSS, SQL	3

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ССТ".

5 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

5.1 Юридическая информация

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ССТ"

Юридический адрес: 160013, Россия, Вологодская обл., г. Вологда, ул. Маршала Конева, д. 16а, офис 192/1

ОГРН: 1243500001051

ИНН / КПП: 3500003862 / 350001001

Электронная почта: support@bnvm.ru

5.2 Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: 8-911-509-08-06

Электронная почта: support@bnvm.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г. Вологда, ул. Маршала Конева, д. 16а, офис 192/1

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Вологда, ул. Маршала Конева, д. 16а, офис 192/1

Фактический адрес размещения службы поддержки: г. Вологда, ул. Маршала Конева, д. 16а, офис 192/1

Режим работы технической поддержки: пн-пт 09:00-18:00