

ВЕСТА – система оперативной оценки усилия прессовки обмоток и сердечника трансформаторов

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.

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Веста (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Основные термины и сокращения

Термин/сокращение	Описание
ПО	Веста – система оперативной оценки усилия прессовки обмоток и сердечника трансформаторов
Разработчик	Компания ООО "Димрус", разработавшая ПО Веста

Сведения о разработчике

ООО "Димрус"

Адрес: 614500, Пермский край, Пермский район, Савинское сельское поселение, д. Ванюки, Шоссейный въезд, д. 2, офис 2215

Почта: dimrus@dimrus.ru

Телефон: +7 (342) 212-23-18

Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО Веста осуществляется сопровождением ПО, включающим в себя следующие сервисные процессы:

- Настройка ПО (первичная и в процессе эксплуатации);
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение модернизации ПО.

Сопровождение ПО необходимо для:

- Обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала;
- Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе функционала и т.д.).

Настройка ПО

Первичная настройка ПО и её последующая актуализация осуществляется компанией «Димрус».

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется компанией «Димрус» или компанией-интегратором, осуществляющей установку ПО.

Коммуникация со специалистами службы технической поддержки пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам эксплуатации через электронную почту, по телефону или через удалённый доступ к компьютеру пользователя.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- Установка;
- Настройка и администрирование;
- Обновление;
- Консультирование по вопросам эксплуатации, функциональной части;
- Предоставление актуальной документации по установке, настройке, функциям.

Контакты технической поддержки:

Почта: dimrus@dimrus.ru

Телефон: +7 (342) 212-23-18

Проведение модернизации ПО

Работы по модернизации осуществляются компанией «Димрус».

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы, обновление интерфейса.

В рамках модернизации ПО осуществляется модификация программного обеспечения путем выпуска новых версий (релизов) ПО, предоставляемых пользователям в период технической поддержки. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию, направляя предложения по усовершенствованию через установленную форму обратной связи. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации ПО выполняются следующие работы:

- Выявление ошибок в функционировании;
- Исправление функциональных ошибок, выявленных в период эксплуатации;

- Прием заявок от конечных пользователей на внесение изменений и дополнений; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация по рассмотренным заявкам от конечного пользователя;
- Модернизация в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Предоставление конечному пользователю новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу ПО

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- Владением персональным компьютером на уровне «продвинутого» пользователя.
- Знанием функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

614500, Пермский край, Пермский район, Савинское сельское поселение,
д. Ванюки, Шоссейный въезд, д. 2, офис 2215

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи:

Почта: dimrus@dimrus.ru

Телефон: +7 (342) 212-23-18

Почтовый адрес: 614500, Пермский край, Пермский район, Савинское сельское поселение,
д. Ванюки, Шоссейный въезд, д. 2, офис 2217