

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения

Функциональный модуль “Мониторинг показателей Высшего должностного лица” программного обеспечения “Многофункциональная программная и информационная платформа «Госпортал», предназначенная для создания и управления порталами и мобильными приложениями”

Содержание:

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ	3
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОДУЛЯ ПО	4
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ МОДУЛЯ ПО	4
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОДУЛЯ ПО	5
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА МОДУЛЯ ПО	5
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	5
7. АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ	6

1. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

Термин, сокращение	Определение
модуль ПО	функциональный модуль “Мониторинг показателей Высшего должностного лица” программного обеспечения “Многофункциональная программная и информационная платформа «Госпортал», предназначенная для создания и управления порталами и мобильными приложениями”

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОДУЛЯ ПО

Поддержание жизненного цикла модуля ПО осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации модуля ПО, техническая поддержка.

В рамках технической поддержки модуля ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модуля ПО;
- помощь в эксплуатации модуля ПО;
- предоставление документации.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ МОДУЛЯ ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации модуля ПО, могут быть устранены тремя способами:

- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя
- удаленное подключение к панели администратора системы специалистом технической поддержки
- обновление версии программного обеспечения

В случае возникновения неисправностей в модуле ПО, либо необходимости в его доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

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 модуля ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок модуля ПО.

Запрос направляется Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес diway.rus@gmail.com.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МОДУЛЯ ПО

В модуле ПО регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу diway.rus@gmail.com. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в модуль ПО будут внесены соответствующие изменения.

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА МОДУЛЯ ПО

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://diway.io/>
- Телефон: +7-903-053-9555.
- Email: diway.rus@gmail.com.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Пользователи модуля ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- продвинутое знание ОС Microsoft и сетевых технологий;
- знание функциональных возможностей модуля ПО и особенностей работы с ним;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- специалисты, осуществляющие модернизацию модуля ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

7. АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: ЦОД ООО «Яндекс», 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

Фактический адрес размещения разработчиков: 123112, г. Москва, Пресненская набережная, д. 12;

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: 123112, г. Москва, Пресненская набережная, д. 12.

При возникновении проблем со штатным функционированием модуля необходимо обратиться в службу сопровождения пользователей по электронной почте diway.rus@gmail.com или по телефону +7-903-053-9555.