

Документ является коммерческой тайной. Никакую часть этого документа нельзя копировать, распространять, хранить в информационно-поисковой системе или пересылать в любом виде, любым способом — электронным, механическим, путем фотокопирования или с помощью любых других средств записи без письменного разрешения владельца авторских прав группы компаний КарСар. Несанкционированное использование документа будет преследоваться по закону.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программно-методического комплекса «Оптимус», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование программно-методического комплекса, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки



Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПМК «ОПТИМУС».....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПМК «ОПТИМУС».....	3
3. Развитие ПМК «ОПТИМУС».....	4
4. Информация о персонале	4
5. Гарантии качества.....	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 ПМК «ОПТИМУС»

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. Развитие ПМК «ОПТИМУС»

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.

5. Гарантии качества

Для подтверждения качества предоставляемой услуги, ООО «СКИЛ» гарантирует оперативную поддержку в работе с ПМК «Оптимус». Мы понимаем, насколько важна каждая деталь при регистрации геофизических данных, и предлагаем индивидуальный подход к каждому клиенту, учитывая специфику задач и требований.

