

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 «Омниус», 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 «Омниус» | 3 |
| 2. | Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПМК «Омниус» | 4 |
| 3. | Совершенствование ПМК «Омниус» | 5 |
| 4. | Информация о персонале | 7 |
| 5. | Гарантии качества | 7 |



1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПМК «Омниус»

Поддержание жизненного цикла программно-методического комплекса «Омниус» (далее ПМК «Омниус») осуществляется посредством комплексного подхода к сопровождению программного продукта. Это включает в себя:

1. Модернизацию программного обеспечения: Реализуется в соответствии с внутренним планом разработки, основанным на анализе рынка, технологических тенденций и запросах пользователей, а также на основании заявок, поступающих непосредственно от заказчиков.
2. Техническую поддержку и консультации: Предоставляются исчерпывающие консультации по вопросам эксплуатации, установки, переустановки, администрирования и настройки платформы.
3. Обработку данных: Обеспечивается качественная обработка данных при необходимости.
4. Обеспечение непрерывности работы: Целью сопровождения является минимизация простоя в работе пользователей, вызванного аварийными ситуациями, ошибками в работе программного обеспечения или ошибками пользователей.

Для эффективного поддержания жизненного цикла ПМК «Омниус» реализованы следующие сервисные процессы:

- Проведения консультаций и обучения персонала заказчика, пользователей и администраторов: Осуществляется по различным каналам связи (телефон, электронная почта, онлайн-портал поддержки) или в письменной форме по официальному запросу Заказчика. Предоставляется подробная информация и решения по вопросам эксплуатации, администрирования и настройке платформы.
- Предоставление обновлений: Заказчики своевременно обеспечиваются новыми версиями ПМК «Омниус» по мере их выпуска. Информация о новых версиях включает подробное описание изменений, улучшений и новых функций.
- Устранение ошибок: При обнаружении ошибок в работе ПМК «Омниус», они оперативно устраняются и выпускаются соответствующие исправления.



Процесс включает регистрацию, анализ, приоритезацию, разработку, тестирование и развертывание исправлений.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПМК «ОМНИУС»

Устранение неисправностей является приоритетной задачей. Процесс включает следующие этапы:

1. **Регистрация:** Все сообщения об ошибках, поступающие от пользователей, регистрируются в системе учета инцидентов.
2. **Анализ:** Специалисты технической поддержки проводят анализ зарегистрированных инцидентов для определения причины возникновения ошибки и ее влияния на работу системы.
3. **Приоритизация:** Ошибки классифицируются по степени критичности и приоритетности исправления. Критические ошибки, влияющие на основные функции ПМК «Омниус» и вызывающие значительные сбои, устраняются в первую очередь.
4. **Разработка и тестирование:** Разработчики разрабатывают исправления для выявленных ошибок. Перед выпуском исправления проходят тщательное тестирование для обеспечения их качества и предотвращения возникновения новых проблем.
5. **Релиз и развертывание:** После успешного тестирования исправления выпускаются в виде обновленной версии ПМК «Омниус». Заказчикам предоставляется возможность установить обновление в удобное для них время.

Техническая поддержка пользователей осуществляется по следующим направлениям:

- **Помощь в установке и обновлении:** Предоставляются подробные инструкции и консультации по установке и обновлению ПМК «Омниус». В случае возникновения проблем при установке или обновлении, специалисты оказывают оперативную помощь в их решении.
- **Разрешение проблем некорректной установки обновления:** Для случаев, когда обновление было установлено некорректно, предоставляются инструменты и процедуры для восстановления системы.



- Разъяснение функциональности и помощь в эксплуатации: Пользователям предоставляются подробные разъяснения по функциональности модулей ПМК «Омниус», а также помощь в их эффективном использовании.
- Предоставление документации и общие консультации: Предоставляется актуальная документация по ПМК «Омниус», включающая руководства пользователя, инструкции по администрированию и другую полезную информацию. Специалисты технической поддержки готовы ответить на любые вопросы пользователей, связанные с работой системы.

3. Развитие ПМК «Омниус»

Развитие ПМК «Омниус» — это непрерывный процесс, направленный на расширение функциональности, повышение производительности и удобства использования системы. Этот процесс включает в себя следующие виды деятельности:

- Модификация функциональности: Добавление новых функций и возможностей, а также изменение существующих функций для удовлетворения меняющихся потребностей пользователей.
- Оптимизация производительности: Увеличение скорости работы системы, уменьшение потребления ресурсов и повышение стабильности.
- Совершенствование пользовательского интерфейса: Доработка с целью сделать интерфейс более интуитивно понятным, удобным и эстетичным.
- Исправление ошибок: Устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации системы.

Процесс развития ПМК «Омниус» включает следующие этапы:

1. Сбор предложений: Собираются предложения от заказчиков и пользователей, а также от внутренних специалистов компании-разработчика.
2. Анализ предложений: Собранные предложения анализируются с точки зрения их целесообразности, технической реализуемости и экономической эффективности.
3. Планирование: На основе анализа предложений формируется план разработки новых версий ПМК «Омниус».



4. Реализация: Разработчики реализуют запланированные изменения и улучшения в соответствии с утвержденным техническим заданием.
5. Тестирование: Новые функции и изменения тщательно тестируются для обеспечения их качества и соответствия требованиям.
6. Релиз: После успешного тестирования новая версия ПМК «Омниус» выпускается и предоставляется заказчикам.

В рамках модификации ПМК «Омниус» оказываются следующие услуги:

- Прием заявок на изменения и дополнения: Разработчик принимает и обрабатывает заявки от Заказчика на внесение изменений и дополнений в функциональность ПМК «Омниус».
- Выявление и исправление ошибок: Разработчик оперативно выявляет и исправляет ошибки в функционировании ПМК «Омниус».
- Разработка новой функциональности: Разработчик разрабатывает новую функциональность и модифицирует существующую функциональность в соответствии с заявками Заказчика.
- Предоставление новых версий ПМК «Омниус»: Разработчик предоставляет Заказчику доступ к новым версиям ПМК «Омниус», выпущенным в результате модификации и исправления ошибок.

Развитие системы происходит постоянно, обеспечивая:

- Исправление ошибок: Оперативное исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации.
- Добавление новых функций: Регулярное добавление новых функций и возможностей для расширения функциональности ПМК «Омниус».
- Оптимизация скорости работы: Постоянная оптимизация скорости работы системы для повышения производительности.
- Обновление интерфейса: Регулярное обновление и доработка интерфейса для улучшения удобства использования.

Для инициирования расширения функциональности ПМК «Омниус», представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика. После этого пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, включая обсуждение сроков выполнения 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 и регламентов;
- Навыки работы с системами контроля версий;
- Навыки тестирования программного обеспечения;
- Коммуникативные навыки;
- Аналитические навыки.

Создание, изменения, модернизация и консультирование в настоящий момент выполняются силами специалистов ООО «СКИЛ». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладает 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 «Омниус». Мы понимаем, насколько важна каждая деталь при регистрации геофизических данных, и предлагаем индивидуальный подход к каждому клиенту, учитывая специфику задач и требований.

