

ООО “Русэлитторг”

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ
АСР “Старт”

Москва, 2024

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.2 СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения АСР “Старт” (далее ПО), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО (модификации, модернизации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

1.3 СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Программное обеспечение АСР “Старт” представляет собой аппаратно-программный комплекс (далее АПК), обеспечивающий:

1. автоматизацию расчетов с абонентами
2. информационную поддержку проведения взаиморасчетов между операторами связи;
3. предварительную обработку исходной информации об оказанных услугах связи.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

2.1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО АСР “Старт” включает в себя следующие процессы:

- Устранение неисправностей в работе ПО;
- Совершенствование ПО;
- Оказание технической поддержки.

2.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, оператор направляет запрос производителю ПО. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного абонента;
- Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;

Организация процесса, направленного на устранение неисправностей, включает:

1. Получение обратной связи;
2. Приоритизация исправлений и доработок;
3. Планирование доработок и их имплементация;
4. Тестирование функционала;
5. Получение обратной связи;
6. Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации.

2.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Совершенствование ПО АСР “Старт” осуществляется в соответствии с дорожной картой Производителя по развитию ПО (продукта) и включает разработку нового функционала либо плановую доработку существующего функционала. Дорожная карта развития продукта формируется на основе запросов на доработку со стороны Заказчика.

Организация процесса, направленного на совершенствование ПО АСР “Старт”, включает:

1. Проведение научно-исследовательских и конструкторских работ;
2. Оценка рисков имплементации изменений;
3. Планирование и реализация доработок;
4. Тестирование функционала;
5. Получение обратной связи;
6. Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации.

2.4 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ ПО

Организация процесса, направленного на обеспечение поддержки ПО АСР “Старт”, включает:

1. Актуализация эксплуатационной и сопроводительной документации;
2. Проведение демонстрационных и обучающих презентаций;
3. Консультация пользователей по определенным каналам связи.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

3.1 Местонахождение персонала

124460, г. Москва, г. Зеленоград, проезд Западный 2-й, д. 1, стр. 1

3.2 Персонал, обеспечивающий работу ПО

Пользователи должны:

1. Владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
2. Владеть опытом работы с электронными документами;
3. Знать свои должностные обязанности;
4. Прочитать руководство пользователя.

2.3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку модернизацию

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

1. Знание функциональных возможностей ПО;
2. Знание особенностей работы с ПО;
3. Знание языков программирования и программных средств.

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке, администраторы) обладают необходимым набором знаний для работы с ПО