

Программа Схема

Документация, содержащая 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

Настоящее Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки.

При полном или частичном копировании или использовании материалов данного Руководства в любой форме обязательна ссылка на первоисточник со следующим упоминанием:

Кириллов Дмитрий Маратович – разработчик

Официальный сайт www.kdmssoft.ru, www.kdmssoft.net

© Кириллов Дмитрий Маратович, Все права защищены.

Содержание:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3. Информация о совершенствовании ПО	5
4. Информация о персонале работающего с ПО	6
5. Техническая поддержка	7
6. Контакты разработчика.....	7

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы;
- предоставление документации;
- совершенствование Программы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствовании Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование Программы, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

support@kdmssoft.ru

support@kdmssoft.net

kdm-info@yandex.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. Информация о персонале работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к Программе.

5. Техническая поддержка

Техническую поддержку по программе осуществляет по электронной почте разработчик программы Кириллов Дмитрий Маратович. Свои вопросы вы можете отправить на адрес:

support@kdmssoft.ru

support@kdmssoft.net

kdm-info@yandex.ru

В письме укажите ваш вопрос, приложите поясняющие скриншоты.

1. Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством электронной почты.
2. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.
3. Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.
4. Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

6. Контакты разработчика

Кириллов Дмитрий Маратович – разработчик

Официальный сайт www.kdmssoft.ru, www.kdmssoft.net

© Кириллов Дмитрий Маратович, Все права защищены.

www.kdmssoft.ru

www.kdmssoft.net

e-mail: support@kdmssoft.ru

e-mail: support@kdmssoft.net

e-mail: kdm-info@yandex.ru