

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «АСК - СКОРАЯ ПОМОЩЬ»

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

Содержание

1. Общие сведения.....	3
1.1. Наименование Программного обеспечения.....	3
1.2. Перечень компонентов Программного обеспечения.....	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	4
2.1. Назначение сопровождения Системы.....	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы.....	4
2.3. Проведение модернизации Системы.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.....	6
4. Информация о персонале.....	7

1. Общие сведения

1.1. Наименование Программного обеспечения

Информационная Система АСК - Скорая помощь.

1.2. Перечень компонентов Программного обеспечения

Информационная Система АСК - Скорая помощь (далее Система) является десктопным продуктом и служит для управления и контроля горными работами.

Система состоит из следующих функциональных модулей:

1. Модуль «Отслеживание выполнения работы»;
2. Модуль «Мониторинг ТС»;
3. Модуль «Отчет о работе»

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и за счет модернизации (развития) Системы в соответствии с собственным планом доработок Разработчика и по заявкам Заказчика.,

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- помощь в установке и настройке Системы;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки Программного обеспечения;
- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте, с помощью других средств коммуникации или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика актуальной документацией по установке, настройке и работе Системы;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системы;
- общее консультирование Заказчика по выбору компонентов ПК для более эффективной работы Системы.

2.3. Проведение модернизации Системы

Проведение модернизации Системы проводится в связи совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системы, а также по оплачиваемым заявкам на доработку от Заказчика.

В рамках модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Системы;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- обновляется интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес Разработчика. Далее

все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработку компонентов Системы;
- разработки, связанные с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность в целом.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

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

- массовое обновление компонентов Системы (модернизация Системы, создание новых версий);
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (сопровождение Системы).

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в его доработке, Заказчик 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 работе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

4. Информация о персонале

- Руководитель проекта,
- 3 разработчика C#,
- проектировщик,
- сетевой администратор (Динамическая маршрутизация, VPN, знание SQL),
- 2 специалиста технической поддержки.

Фактический адрес (адресах) размещения инфраструктуры разработки - 236022, Калининградская область, город Калининград, улица Георгия Димитрова, дом 51, помещение I.

Фактический адрес (адресах) размещения разработчиков - 236022, Калининградская область, город Калининград, улица Георгия Димитрова, дом 51, помещение I.

Фактический адрес (адресах) размещения службы поддержки - 236022, Калининградская область, город Калининград, улица Георгия Димитрова, дом 51, помещение I.