

Общество с ограниченной ответственностью
«НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ КРИСТАЛЛ»
(ООО «НПО Кристалл»)



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«МНОГОПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ БИЗНЕС СИСТЕМА КРИСТАЛЛ»

Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла
программного обеспечения «МБС Кристалл»

2024 год

<https://npokristal.ru>

Оглавление

1. Введение.....	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла ПО.....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	3
4. Информация о совершенствовании ПО.....	4
5. Информация о персонале, работающем с ПО	4
6. Техническая поддержка	5
7. Контактная информация	5

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержку жизненного цикла программного обеспечения «МБС Кристалл» (далее по тексту – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла ПО

Поддержка жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО, и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, а также консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- установка ПО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в ООО «НПО Кристалл» (далее по тексту – Разработчик). Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего типа:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного из Пользователей на стороне Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.
- запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика.

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

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 ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

4. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

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.

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту Разработчика: info@npokristal.ru

Предложение будет рассмотрено, и в случае признания его целесообразности будет добавлено в план разработки. Соответствующие изменения появятся в новой версии ПО.

5. Информация о персонале, работающем с ПО

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

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

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить «Руководства по использованию МБС Кристалл».

6. Техническая поддержка

Техническую поддержку ПО осуществляет квалифицированный персонал службы технической поддержки ООО «НПО Кристалл»:

Телефон: 8 (800) 300 2628 (бесплатный звонок на территории РФ)
8 962-297-36-06

E-mail: info@npokristal.ru

пн. – пт.: 2:00–11:00 по московскому времени

сб. – вс.: 3:00–11:00 по московскому времени

В обращении сформулируйте вопрос, приложите поясняющие скриншоты. При необходимости возможно использование в процессе консультации программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.

- Консультации пользователя в порядке технической поддержки не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием программного обеспечения сторонних производителей.
- Консультации пользователя не предполагают разъяснение вопросов, связанных с общей компьютерной грамотностью.

7. Контактная информация

Официальный сайт ООО «НПО Кристалл»: <https://npokristal.ru/>

Телефон: 8 (800) 300 2628 (бесплатный звонок на территории РФ)
8 962-297-36-06

E-mail: info@npokristal.ru

пн. – пт.: 2:00–11:00 по московскому времени

сб. – вс.: 3:00–11:00 по московскому времени