

Программное обеспечение

«СК Систем. Смарт Климат система мониторинга»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

1. Общие сведения	3
1.1. Наименование программы	3
1.2. Язык программирования	3
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	4
2.1. Сервисные процессы сопровождения Системы	4
2.2. Техническая поддержка пользователей.....	4
2.3. Гарантийные обязательства	5
2.4. Проведение модернизации программы	5
2.5. Восстановление данных	6
3. Информация о персонале	7
3.1. Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей. ..	7
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7
3.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры, разработчиков, службы поддержки.....	7
3.4 Контактные данные:	7

1. Общие сведения

1.1. Наименование программы

Наименование программы – «СК Систем» Смарт Климат система мониторинга»

1.2. Язык программирования

Языком программирования, для программы является JavaScript.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счет сопровождения программы и включает проведение модернизаций программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации.

2.1. Сервисные процессы сопровождения Системы

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

- консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программой.

2.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка осуществляется:

- 1 линией
 - Количество сотрудников: 2.
 - Функции: консультации пользователей, прием и первичная обработка заявок, дистанционное устранение неисправностей.
 - Режим работы: Пн–Пт, 10:00–17:00 (МСК).
- 2 линией (инженеры)
 - Количество сотрудников: 2.
 - Функции: углубленный анализ проблем, выездная поддержка (при необходимости), координация с разработчиками.
 - Режим работы: Пн–Пт, 10:00–17:00 (МСК).

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам настройки и эксплуатации программного обеспечения по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту разработчиков.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в авторизации;
- помощь в настройке;
- помощь в обновлении программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного обновления программы;
- пояснение функционала модулей программы, помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной документации по авторизации/настройке/работе программы;
- общие консультации по работе в программе.

2.3. Гарантийные обязательства

Срок гарантии: соответствует сроку действия договора.

Условия: бесплатное устранение дефектов, связанных с работой ПО.

Контактное лицо по гарантийной поддержке:

Гарантийная поддержка осуществляется:

- 1 линией
 - Количество сотрудников: 2.
 - Функции: консультации пользователей, прием и первичная обработка заявок, дистанционное устранение неисправностей.
 - Режим работы: Пн–Пт, 10:00–17:00 (МСК).
- 2 линией (инженеры)
 - Количество сотрудников: 2.
 - Функции: углубленный анализ проблем, выездная поддержка (при необходимости), координация с разработчиками.
 - Режим работы: Пн–Пт, 10:00–17:00 (МСК).

2.4. Проведение модернизации программы

Проведение модификации программы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программой, а также по

заявкам Пользователей с выпуском новых версий программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий программы, полученных в результате модификации.

Программа регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Модернизация осуществляется командой инженеров и ИТ-специалистов:

- Количество сотрудников: 2.
- Функции:
 - анализ текущего состояния ИТ-инфраструктуры и выявление узких мест;
 - рефакторинг и реинжиниринг программного обеспечения для повышения эффективности и безопасности;
 - внедрение новых решений для масштабируемости;
 - тестирование обновленных систем и обеспечение стабильности работы;
 - координация с разработчиками и подрядчиками.
- Режим работы: Пн–Пт, 10:00–17:00 (МСК).

2.5. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется из резервной копии файла данных, созданном на основании принятой политики резервного копирования.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей.

Пользователи программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- знать свои должностные обязанности;
- обладать экспертными знаниями по тексту, на основе которого генерируются контрольные вопросы;
- прочесть руководство пользователя программы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание функциональных возможностей программы;
- знание особенностей работы с программой;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: JavaScript;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

3.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры, разработчиков, службы поддержки

г. Москва, Леснорядский переулок, 18с2, оф. 213

3.4 Контактные данные:

Главный технический специалист

Михасев Константин Александрович

Почта: info@sm-climate.ru

Тел. +7(499)769-30-99