

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СЕЛФ СЕРВИС ТЕХНОЛОДЖИ»
(ООО «СЕЛФ СЕРВИС ТЕХНОЛОДЖИ»)
ОГРН 1217700322773, ИНН 9704076980 54, КПП 770401001

место нахождения: 119121, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, пер 1-й Неопалимовский, д. 9/15, подв. 0,
помещ. II, ком. 4, офис 34

Программа для ЭВМ
«Шеринг-платформа «Мой постамат»

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

Москва, 2023

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Программа для ЭВМ «Шеринг-платформа «Мой постамат» (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Программы, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Совершенствование программного обеспечения» описаны процессы модернизации Программы и способы получения информации о выходе новых версий программного обеспечения.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации Программы, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Программы, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

Оглавление

1. Общие сведения.

- 1.1 Наименование Программы.
- 1.2 Состав программных средств.
- 1.3 Язык программирования.

2. Поддержание жизненного цикла программы.

- 2.1 Назначение процесса сопровождения Программы.
- 2.2 Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы.
 - 2.2.1 Техническая поддержка пользователя.
 - 2.2.2 Восстановление данных Программы.
 - 2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.
- 2.3 Совершенствование программного обеспечения.
 - 2.3.1 Проведение модернизации Программы.
 - 2.3.2 Уведомление пользователей о выходе новой версии Программы

3. Информация о персонале.

- 3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей.
- 3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию (совершенствование) Программы.

1. Общие сведения

1.1 Наименование Программы

Наименование Программы – Программа для ЭВМ «Шеринг-платформа «Мой постамат».

1.2 Состав программных средств

Требования к ОС не предъявляются, т.к. ПО запускается в браузере. Для функционирования Программы требуются: браузер Google Chrome 70+, Opera 26+, Safari 7+, Mozilla 35+.

Специальное ПО: PostgreSQL.

1.3 Язык программирования

Программа реализована с использованием языков программирования: Java

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы, осуществляется за счет организации процесса сопровождения Программы.

2.1 Назначение процесса сопровождения Программы

Процесс сопровождения Программы позволяют обеспечить:

- 1) отсутствие простоя в работе пользователей Программы по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);
- 2) гарантию корректного функционирования Программы;
- 3) гарантию дальнейшего развития функционала Программы.

2.2 Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы

В рамках сопровождения Программы пользователю предоставляется следующий набор сервисных услуг:

- 1) техническая поддержка: консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте;
- 2) обеспечение Пользователей новыми версиями Программы по мере их выхода;
- 3) обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 4) устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

2.2.1 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации Программы по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- 2) восстановление данных в случае некорректных действий пользователя или при сбоях в работе Программы;
- 3) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы; в случае некорректной работы программного обеспечения;
- 4) выдачу пояснений по вопросам функционирования Программы, а также консультационную помощь в вопросах ее эксплуатации;
- 5) предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения.

2.2.2 Восстановление данных Программы

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Для восстановления данных используются резервные копии данных. В случае возникновения проблем из-за действий пользователя, необходимо предоставить пошаговое описание последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления данных зависят от предоставленных для работы сведений и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с пользователем перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

В случае возникновения неисправности в ходе эксплуатации Программы, которая не может быть устранена на уровне технической поддержки и требует значительной доработки Программы, информация о требуемой доработке будет включена специалистами Технической поддержки в план по совершенствованию Программы.

2.3 Совершенствование программного обеспечения

2.3.1 Проведение модернизации Программы

Модернизация Программы осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с расширением функционала Программы по запросам пользователей, совершенствованием работы функций и процедур, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) выявление ошибок в функционировании Программы;
- 2) исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- 3) прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Программу;
- 4) модернизация Программы по заявкам пользователей;
- 5) предоставление пользователям новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- 6) обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

2.3.2 Уведомление пользователей о выходе новой версии Программы

Информацию об актуальной, на текущий момент, версии программного обеспечения можно получить, обратившись в ООО «СЕЛФ СЕРВИС ТЕХНОЛОДЖИ» по электронным каналам связи (телефону, электронной почте).

Отправка уведомлений пользователям о выходе новой версии Программы не предусмотрена.

3. Информация о персонале

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователь Программы должен обладать навыками работы с персональным компьютером и веб-браузером.

Администраторы Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя, уметь навыки оказания помощи пользователям при сбоях операционной системы или веб-браузера.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию (совершенствование) Программы

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и совершенствование Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- 1) владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- 2) знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними;
- 3) знание эксплуатационной документации Программы.

Специалисты, осуществляющие модернизацию (совершенствование) Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация (совершенствование) программного обеспечения осуществляется штатными сотрудниками ООО «СЕЛФ СЕРВИС ТЕХНОЛОДЖИ».