

Обеспечение жизненного цикла ПО AMIGO EMS

Общие сведения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО AMIGO EMS (далее ПО), а также содержит информацию о персонале, необходимом для обеспечения работы ПО.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет технического сопровождения, выполняемого в следующем объеме:

- консультации по вопросам эксплуатации, установки и настройки ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- проведение модернизации ПО;
- восстановление работоспособности ПО после сбоев в его работе.

Сопровождение ПО необходимо для:

- минимизация негативного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, вызванного сбоями в работе ПО (аварии, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.);
- обеспечения корректной работы ПО;
- развития функционала ПО.

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения ПО

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

1. Техническая поддержка пользователей:
 - консультирование пользователей и администраторов ПО по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросам Заказчика;
 - помощь по вопросам установки, настройки и администрирования ПО;
 - предоставление Заказчику новых версий ПО по мере их выхода;
 - предоставление Заказчику измененных и дополненных версий эксплуатационной документации;
 - устранение ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации.
2. Модификация ПО на возмездной основе по заявкам Заказчика:
 - прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
 - согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок;
 - оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
 - доработка ПО и предоставление его Заказчику;
 - предоставление измененной и дополненной эксплуатационной документации;
 - исправление ошибок, выявленных в работе ПО.

Информация о персонале

Персонал, взаимодействующий с ПО, можно разделить на следующие основные группы:

- Пользователи
- Администраторы
- Специалисты технической поддержки

Пользователь должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователь должен изучить руководство пользователя, соответствующие должностные инструкции, а также пройти курс обучения по данному программному продукту.

Администратор должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также администрирования операционных систем семейства Linux.

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

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей и особенностей ПО.

Специалисты, осуществляющие модернизацию ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.