

ECHOWATCH

описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения
такой поддержки



Оглавление

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ПРОЦЕССЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ	3
3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	3
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩИМ С ПО	4
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	4
6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5
6.1. Классификация возможных сбоев	5

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО EchoWatch осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте и телефону).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Общие консультации по работе ПО (развертывание и настройка);
- Общие консультации по функциям программы;
- Помощь в установке и обновлении новых версий ПО;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- Предоставления документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны 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, отправленный пользователем по любому удобному каналу связи Разработчику, будет принят и зарегистрирован. Разработчик обязуется рассматривать все запросы, связанные с функционированием программного обеспечения, и оставляет за собой право обращаться к пользователю для уточнения информации, если она будет недостаточной. Пользователь, в свою очередь, обязуется предоставить дополнительную информацию по запросу Разработчика. В случае выявления неисправностей, в процессе эксплуатации ПО, они могут быть исправлены двумя способами:

- Массовым автоматическим обновлением компонентов ПО;
- Индивидуальной работой Разработчика по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования программного обеспечения состоит в постоянном улучшении его результативности и эффективности. Процесс

совершенствования ПО начинается с установления требований и разработки последовательности действий, которая включает часть требований. Затем постепенно добавляются дополнительные требования, пока процесс совершенствования не будет завершен. Каждая часть требований обрабатывается с помощью соответствующих процессов, работ и задач.

Анализ требований и разработка архитектуры могут быть завершены сразу же, в то время как разработка технического проекта, программирование, тестирование, сборка программного обеспечения и квалификационные испытания выполняются при создании каждой последующей части.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

support@echowatch.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. Информация о персонале работающих с ПО

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя, расположенную по адресу <https://echowatch.ru>

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: support@echowatch.com. Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 06:00 по 16:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты разработчика.

Индивидуальный предприниматель Белянин Максим Николаевич – mah@echowatch.ru.

6. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения

6.1. Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

1. Проблема со статусом «Аварийный»:

- Потеря сетевой связанности между объектами системы;
- Невозможность работы в программном обеспечении;
- Ошибки при работе с базой данных;
- Другие ошибки, мешающие работе ПО.

2. Проблема со статусом «Критичный»:

- Ошибки программного обеспечения, которые ограничивают работу с ПО;
- Зависание определённых модулей при общей работоспособности программы;
- Другие ошибки, влияющие на работу всего комплекса.

3. Проблема со статусом «Некритичный»:

- Несоответствия ПО, которые не влияют на общую работоспособность;
- Плановые изменения в программном обеспечении, вызванные изменениями в нормативной документации и требующие планового внедрения;
- Запросы пользователей на улучшения и модернизацию ПО;
- Другие ошибки, исправление которых можно отложить на определённый срок.