

ООО «Лайт-09»



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
Программы для ЭВМ

Автоматизированное рабочее место диспетчера АСУО «Лайт-09»,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки

1. Сокращения:

АСУО – автоматизированная система управления освещением;

Программа – программа для ЭВМ «Автоматизированное рабочее место диспетчера АСУО «Лайт-09»;

Разработчик – правообладатель Программы;

Пользователь – конечный пользователь Программы.

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется Разработчиком и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) и устранение выявленных ошибок.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации;

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены путем обращения к специалистам ООО «Лайт-09».

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Разработчику направляется запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой у Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос Пользователя направляется по электронной почте на электронный адрес elis2000@inbox.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. 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.

4. Совершенствование Программы.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту по адресу elis2000@inbox.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка Программы

Пользователь может направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу elis2000@inbox.ru.

6. Информация о персонале

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкцию к Программе, расположенную по адресу: <http://light-09.ru/service/programmnoe-obespechenie/>

Для технической поддержки и совершенствования Программы привлечены:
Инженер-программист – 1 чел.

ООО «Лайт-09»

РФ, 346480, рп. Каменоломни, Ростовской обл.,

ул. Строительная, д .4-А, тел. 8(928)198-30-98

E-mail: elis2000@inbox.ru, <http://light-09.ru>