Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «ПО абонентского терминала системы спутниковой связи RUBETEK COSMOS RSCT-201», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание.

1. Термины и сокращения 3
2. Поддержание жизненного цикла Программы 3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 3
4. Совершенствование Программы 4
5. Техническая поддержка Программы 4
6. Информация о персонале 4

1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	ПО абонентского терминала системы спутниковой связи RUBETEK COSMOS RSCT-201
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, зарегистрировавшееся на сайте https://www.ntcrss.ru/, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы 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) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

– помощь в установке Программы;
– помощь в настройке и администрировании;
– помощь в установке обновлений Программы;
– помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
– пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
– общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику 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 в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
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 направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес a.minaychev@ntc-rss.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, 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 Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется использование ресурсов носителя ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу a.minaychev@ntc-rss.ru.

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

5. Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер +7(910)7481693.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу a.minaychev@ntc-rss.ru.

6. Информация о персонале

Штат Общества с ограниченной ответственностью "Научно-технический центр "Разработка сложных систем", осуществляющий поддержку ПО и разработку новых его версий включает в себя 13 сотрудников в том числе:

системный архитектор;
технический писатель;
инженер;
ведущий инженер-программист;
ведущий инженер-радиоэлектронщик;
ведущий системный аналитик;
инженер-программист;
ведущий инженер-конструктор;
ведущий инженер-схемотехник;
инженер.

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу:

https://ntcrss.ru/Terminal_VSAT_RUBETEK.html