

Описание жизненного цикла ПО: об устранении неисправностей, совершенствовании ПО, персонале, необходимом для обеспечения поддержки, и других важных моментах

Настоящее руководство предоставляет подробное описание процессов, поддерживающих жизненный цикл программного обеспечения РГУ 365 разработанного для управления и мониторинга автономных устройств освещения ТК365.3/1, созданных ООО "НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ РЕСУРС". Оно включает устранение неисправностей, обнаруженных в процессе эксплуатации, совершенствование функционала и важную информацию о персонале, необходимом для качественной поддержки. При использовании материалов данного руководства в любой форме требуется обязательная ссылка на первоисточник.

1. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется через её сопровождение и включает модернизацию в соответствии с планами доработок и запросами клиентов. Также предоставляются консультации по установке и эксплуатации программы посредством электронной почты.

В рамках технической поддержки программа предлагает следующие услуги:

- помощь в установке и настройке программы;
- содействие в администрировании;
- помощь при установке обновлений;
- устранение проблем, возникающих при некорректной установке обновлений;
- пояснение функционала модулей и помощь в эксплуатации;
- консультации по выбору серверного ПО для повышения производительности;
- предоставление документации;
- совершенствование программы.

2. Устранение неисправностей

В случае возникновения неисправностей или необходимости доработки пользователи могут направить запрос разработчику. Запрос должен содержать тему, описание проблемы и, по возможности, скриншот. Возможные виды запросов включают:

- наличие инцидента (сбой у одного пользователя);
- наличие проблемы (сбой, повлекший остановку работы программы);
- запрос на обслуживание (предоставление информации);

- запрос на развитие (доработка программы).

Запросы отправляются на электронную почту разработчика, который регистрирует их и может запрашивать дополнительную информацию при необходимости. Исправление неисправностей может осуществляться двумя способами:

- автоматическое обновление компонентов;
- индивидуальная работа разработчика по запросу.

3. Совершенствование программы

Процесс совершенствования программы направлен на непрерывное улучшение её эффективности и функциональности. Совершенствование начинается с определения требований и реализуется через последовательные этапы, включая анализ, разработку, тестирование и квалификационные испытания. Программа постоянно обновляется: добавляются новые функции, оптимизируется работа и обновляется интерфейс. Пользователи могут вносить свои предложения по улучшению программы, отправляя их на электронную почту.

4. Информация о персонале

Персонал, занимающийся установкой и настройкой программы, должен обладать навыками работы с компьютерами и устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем. Пользователи программы должны иметь базовые навыки работы с ПК. Для работы с программой необходимо изучить инструкцию по установке и руководство пользователя.

5. Техническая поддержка

Техническую поддержку программы осуществляет разработчик Кириллов Дмитрий Маратович по электронной почте. Вопросы можно отправлять с приложением поясняющих скриншотов. Поддержка предусматривает:

- Консультации пользователя по электронной почте.
- Возможность использования программ удаленного доступа для консультаций.
- Консультации не включают разъяснение вопросов, связанных с использованием стороннего ПО.
- Консультации не охватывают вопросы общей компьютерной грамотности.
- Контактная информация разработчика предоставляется по запросу.