

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление

Жизненный цикл.....	3
Процессы разработки программного продукта	3
Процессы этапа проектирования.....	3
Процессы этапа кодирования.....	3
Процессы этапа тестирования.....	3
Процессы приобретения и поставки программного продукта.....	3
Процесс приобретения программного продукта.....	3
Информация об устранении неисправностей	4
Техническая поддержка	4
Контактная информация производителя программного продукта	5

Жизненный цикл

Процессы разработки программного продукта

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программы, интерфейс которой позволит решить задачи пользователей продукта:

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного продукта и разработчиками документации.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;

Процессы этапа тестирования

Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течении каждого процесса. Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме:

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы приобретения и поставки программного продукта

Процесс приобретения программного продукта

Приобретение

Для заключения договора и покупки ПО необходимо оформить заявку по номеру 8-(903)-219-53-06 или по адресу электронной почты info@perfectcom-it.ru. В заявке необходимо указать реквизиты и контактные данные. После чего будет составлен типовый договор и выставлен счет на оплату лицензии программного продукта. В случае, если требуются

доработки, будет сформировано Приложение к договору с составом работ и выставлен счет на доработки.

Поставка

После подписания договора и оплаты, на указанные в контактных данных адрес электронной почты будет выслана ссылка для скачивания файла конфигурации программного продукта

Подготовка персонала

Перед использованием системы, персоналу Заказчика необходимо провести обучения по существующим ролям.

На каждую роль требуется не более 1-2 часов:

- Администратор
- Сотрудник отдела мониторинга

Обучение может провести как специалист со стороны Поставщика программного продукта, так и Заказчик своими силами. Приложение имеет интуитивно понятный интерфейс как в административной, так и в пользовательской части. Для освоения пользователями, достаточно быть уверенными пользователями ПК и иметь минимальный опыт работы с различными конфигурациями «1С».

Информация об устранении неисправностей

Устранение неисправностей

Неисправностей в ПО могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Поставщику запрос. Запрос должен содержать:

- тему;
- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали - при каких условиях была получена проблема.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения «Реалист»;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика в порядке очереди и согласно установленной системе приоритетов.

Каналы оформления запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки info@perfectcom-it.ru.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Контактная информация производителя программного продукта

Юридическая информация

ООО «ПерфектКом АйТи Солюшнс»

Юридический адрес: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Почтовый адрес: 119017, г. Москва, Кадашёвская наб., д. 6/1/2

Тел./факс: 8-(903)-219-53-06

ИНН: 7735027442

КПП: 770601001

ОГРН: 1037739674356

Эл. почта: info@perfectcom-it.ru

Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: 8-(903)-219-53-06

Электронная почта: info@perfectcom-it.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Фактический адрес размещения разработчиков: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6

Фактический адрес размещения службы поддержки: 119017, Москва г, вн.тер.г Муниципальный округ Якиманка, Кадашёвская наб, дом № 6/1/2, строение 1, помещение 1/6