



ООО «СОЛИТОН+»

А С Т Р И Д

**Автономный симулятор
технологических процессов
с интерактивной документацией**

описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения,
в том числе информация об устранении неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного продукта,
совершенствовании программного продукта, а также информация
о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1	Описание процессов, обеспечивающих	3
	поддержание жизненного цикла ПО	3
2	Устранение неисправностей, выявленных	3
	в ходе эксплуатации продукта	3
3	Информация о совершенствовании продукта	4
4	Информация о персонале, обеспечивающем	4
	поддержку продукта	4
5	Техническая поддержка	5

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Разработка АСТРИД ведется персоналом СОЛИТОН+ исключительно с использованием технической инфраструктуры предприятия. Поддержание жизненного цикла продукта осуществляется за счет сопровождения продукта, включающего в себя следующие процессы:

- настройка продукта как первичная, так и в процессе эксплуатации;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации продукта.

Первичная настройка и актуализация настроек продукта осуществляется пользователями и администраторами программного обеспечения в процессе его эксплуатации.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов программного обеспечения по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках модернизации продукта осуществляется модификация программного обеспечения, и выпускаются новые версии (релизы) продукта, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки продукта.

Обеспечивается разработка, хранение версий, резервное копирование.

Сторонние сервисы и инфраструктура (GitHub и т.п.) не используются.

Обеспечивается переносимость кода между ОС Linux и Windows, что позволяет параллельно выпускать версии для обеих операционных систем.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации продукта

Поддержка продукта производится по телефону или электронной почте. В случае обнаружения неисправностей, следует направить запрос содержащий описание конкретной неисправности и последовательность действий для ее воспроизведения по адресу sbl-ine@solitonplus.ru.

При необходимости для разрешения конкретных проблем привлекаются разработчики, знакомые с особенностями реализации конкретного исходного кода в составе АСТРИД. В отдельных случаях также возможен выезд специалистов на предприятие заказчика для решения проблем на месте.

3 Информация о совершенствовании продукта

Развитие продукта ведется с использованием двухуровневого подхода к версиям: выпуск мажорной версии соответствует появлению новых возможностей в АСТРИД, тогда как минорные версии содержат исправления ошибок и недостатков.

Выпуск версий производится по мере необходимости. Обязательная привязка выпуска версий ко времени (ежегодные, полугодовые) отсутствует.

Как правило, обеспечивается полная переносимость по исходным данным вверх по мажорным версиям. Переносимость к младшей версии не гарантируется.

Переносимость между минорными версиями внутри одной мажорной версии гарантируется всегда.

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в продукт; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

4 Информация о персонале, обеспечивающем поддержку продукта

Обслуживание продукта на стороне заказчика выполняется системным программистом (администратором). Системный программист должен иметь минимум среднее техническое образование и обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя систем семейства стандартных ОС.

В перечень задач, выполняемых системным программистом, должны входить:

- задача установки продукта, регулярного резервного копирования, восстановления при необходимости из резервной копии;
- задача установки обновленных версий продукта по мере их выхода;
- задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности специальных и системных программных средств – операционной системы, графической среды и драйверов.

Указанные задачи являются типовыми, выполняются стандартными средствами ОС и не предъявляют дополнительных требований к квалификации персонала (наличие сертификатов и т.п.).

5 Техническая поддержка

В рамках технической поддержки продукта оказываются следующие услуги:

- помощь в установке продукта;
- помощь в настройке и администрировании продукта;
- помощь в установке обновлений продукта;
- пояснение функционала продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке / настройке / функциям продукта.

Техническая поддержка осуществляется по телефону или электронной почте, указанным на странице контактов и реквизитов официального сайта.