|  |
| --- |
| SPecialiST RePack |
| Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Оптимакрос», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки |
| Москва. 2020 |



**Содержание**

[1. Термины и сокращения 3](#_Toc42598902)

[2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Оптимакрос» 3](#_Toc42598903)

[3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО. 3](#_Toc42598904)

[4. Совершенствование ПО 4](#_Toc42598905)

[5. Информация о персонале 4](#_Toc42598906)

# Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Расшифровка сокращения** |
| **ПО** | Программное обеспечение |
| **Заказчик** | Физическое или юридическое лицо, получатель услуг, имеющее доступ к ПО |
| **Исполнитель** | Правообладатель ПО |
| **OTS** | Трекинговая система Optimacros Ticket System |

# Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Оптимакрос»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Оптимакрос» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение усовершенствований ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО, разработку и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации.

Сопровождение ПО необходимо для:

* обеспечения бесперебойной работы ПО и ликвидации простоев в работе активов организаций;
* обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации организаций;
* обеспечение гарантий безопасного, корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала.

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

* помощь в установке ПО;
* помощь в настройке и администрировании ПО;
* обновление версий и переустановка ПО;
* поддержка и доработка функционала и компонентов ПО;
* предоставление актуальной документации по эксплуатации ПО;
* общие консультации по вопросам эксплуатации ПО;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной произведенных операций;
* устранение сбоев и дефектов, в случае их выявления при работе с ПО;

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО устраняются в рамках технической поддержки на основании запросов, направляемых Исполнителю.

Прием запросов Заказчика производится в режиме 24х7 (схема 24х7) и выполняется через систему автоматизации процесса поддержки Заказчика - трекинговую систему Optimacros Ticket System (далее OTS), либо через иные способы коммуникации:

* Электронная почта (e-mail): support@optimacros.ru
* Телефоны: **+7 499 609 56 42; +7 926 564 81 79**.

При обращении в службу технической поддержки Исполнителя посредством OTS или иными способами Заказчик должен предоставить следующую информацию:

* имя, фамилию и контактную информацию лица, непосредственно столкнувшегося с проблемой (если отличается от лица, подавшего заявку);
* критичность запроса по собственной классификации;
* подробное описание сути запроса или нештатной ситуации;
* скриншот интерфейса с ошибкой и шаги для повторения ошибки/нештатной ситуации.

В момент регистрации заявки/запроса ей присваивается уникальный номер и выделяется соответствующий возникшей проблеме работник Исполнителя, который занимается запросом на приоритетной основе и предоставляет решение в сроки, определенные в соответствии с приоритетом.

После регистрации запроса Исполнитель организует работу по устранению заявленной проблемы в соответствии с ее приоритетом и информирует Заказчика о статусе выполнения работ.

Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

# Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается: в нем 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 технической поддержки по адресу support@optimacros.ru

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

# Информация о персонале

Персонал, необходимый для обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствования программного обеспечения и технической поддержки, должен обладать навыками **базового системного администрирования** (админ), в т.ч.:

* производить установку требуемой ОС;
* пользоваться терминалом для ввода команд установки и обновления или графическим интерфейсом установки и обновления (GUI Installer);
* следовать детальным инструкциям к прилагаемым дистрибутивам;
* производить настройку параметров Optimacros через административный интерфейс /admin (необходимы права администратора)

Пользователи ПО «Оптимакрос» должны обладать навыками работы с персональным компьютером и браузером на уровне пользователя. Желательно владение MS Excel на среднем уровне. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя «Оптимакрос», а также пройти курс обучения по данному ПО.