



ООО Фирма "ИНФОРМТЕСТ"

E-mail: inftest@inftest.ru

WEB: <http://www.inftest.ru>

124482, г. Москва, г. Зеленоград, Савёлкинский проезд, д. 4, этаж 6,

пом. XIV, ком. 8. Тел./Факс: +7 (495) 983-10-73 / +7 (499) 645-56-67

ИНФОРМТЕСТ VISA

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ	3
2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
2.1. Наименование Приложения	4
2.2. Системное ПО	4
2.3. Язык программирования.....	4
3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	5
3.1. Назначение сопровождения Приложения	5
3.2. Сервисные процессы сопровождения Приложения	5
3.2.1 Техническая поддержка пользователей.....	5
3.2.2 Проведение модернизации Приложения.....	6
3.2.3 Восстановление данных	6
4 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	7
4.1 Персонал, обеспечивающий работу Приложения	7
4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «Информтест VISA» (далее – Приложение).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Приложения, а также информацию о персонале, необходимом для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование программы, системное программное обеспечение, необходимое для функционирования Приложения, и язык программирования, на котором написано Приложение.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Приложения.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Приложения.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1. Наименование Приложения

Наименование Приложения – Программное обеспечение «Informtest VISA».

2.2. Системное ПО

Приложение функционирует под управлением операционных систем семейства Microsoft Windows не менее Windows XP.

2.3. Язык программирования

Языком программирования для Приложения является С.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Приложения осуществляется за счет сопровождения Приложения и включает в себя проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки Приложения.

3.1. Назначение сопровождения Приложения

Сопровождение Приложения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе сервисов по причине невозможности функционирования Приложения (аварийная ситуация, ошибки в работе Приложения и т. п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Приложения и дальнейшего развития его функционала.

3.2. Сервисные процессы сопровождения Приложения

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Приложения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей и администраторов Приложения по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, запрос на сайте службы поддержки) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Приложения по мере их появления на условиях гарантийного обслуживания;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Приложением.

3.2.1 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Приложения по вопросам установки, администрирования и

эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки Приложения пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту центра поддержки по адресу: informtest@informtest.ru.

В рамках технической поддержки Приложения оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Приложения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Приложения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Приложения;
- пояснение функционала Приложения, помощь в эксплуатации Приложения;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Приложения;
- общие консультации по работе Приложения.

3.2.2 Проведение модернизации Приложения

Проведение модификации Приложения в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Приложением, а также по запросам Заказчика, с выпуском новых версий Приложения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Приложения, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Приложения оказываются следующие услуги:

- прием запросов от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Приложение;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения запросов, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в запросе;
- выявление ошибок в функционировании Приложения;
- модификация Приложения по запросам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Приложения;
- предоставление Заказчику новых версий Приложения, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3.2.3 Восстановление данных

Восстановление данных Приложения осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администратора Приложения, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется повторной установкой Приложения из установочного файла.

4 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

4.1 Персонал, обеспечивающий работу Приложения

Пользователи Приложения должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- для разработки с использованием API предоставляемым Приложением разработчик должен иметь опыт разработки программного обеспечения на языках программирования C/C++;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с программной документацией на Приложение.

4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Приложения, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Приложения;
- знание особенностей работы с Приложением;
- знание языка программирования: C.

Создание, изменения, модернизация Приложения выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО Фирма «Информтест» в количестве 4 человек. Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых функциональных возможностей;
- тестирование программного обеспечения;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

ООО Фирма «Информтест» полностью укомплектована необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Генеральный директор – 1 чел.
2. Начальник отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.
3. Ведущий инженер-программист – 1 чел.
4. Инженер-программист – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО Фирма «Информтест» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков и службы поддержки: г. Москва, г. Зеленоград, Савёлкинский пр-д, дом 4, этаж 6, пом. XIV, комната 13.