ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ АКУСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ «КАСКАД»

# **Содержание**

[Содержание 2](#_Toc184818396)

[Общие положения 3](#_Toc184818397)

[Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО 3](#_Toc184818398)

[Информация о совершенствовании ПО 3](#_Toc184818399)

[Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО 4](#_Toc184818400)

[Регламент технической поддержки 5](#_Toc184818401)

[Условия предоставления услуг технической поддержки 5](#_Toc184818402)

[Выполнение запросов на техническую поддержку 5](#_Toc184818403)

[Персонал для поддержания жизненного цикла 5](#_Toc184818404)

[Информация производителя программного продукта 6](#_Toc184818405)

# **Общие положения**

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла «Программное обеспечение акустической системы «Каскад» (далее – ПО), включая регламент технической поддержки.

## **Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО**

ПО является встроенным и поставляется заказчику в составе программно-аппаратного комплекса акустической системы «Каскад» предприятия АО НТЦ «ЭКВИТ» (далее – Организация). Первоначальная установка ПО «Программного обеспечения акустической системы «Каскад» производится Правообладателем – АО НТЦ «ЭКВИТ».

Для обновления ПО (в случае необходимости) заказчику предоставляются необходимые данные для получения обновления и инструкция для установки.

Для контроля версий ПО каждый релиз отличается датой и временем компиляции.

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) ПО. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

* помощь в установке ПО;
* помощь в настройке и администрировании;
* помощь в установке обновлений ПО;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
* пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО.

## **Информация о совершенствовании ПО**

При потребности в обновлении ПО производится обновление ПО путем скачивания новой версии ПО с сайта компании разработчика АО НТЦ «ЭКВИТ» и установки через веб-интерфейс в соответствии с инструкцией по эксплуатации акустической системы «Каскад», либо полная установка нового ПО. Полная установка программного обеспечения акустической системы «Каскад» производится специалистами АО НТЦ «ЭКВИТ» с использованием специализированных средств по внутренней инструкции. ПО устанавливается с помощью ПО Arduino IDE и USB-RS232 программатора. С выпуском новой версии программного продукта производитель при необходимости сопровождает ее обновленным руководством по эксплуатации.

## **Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются путем обновления ПО посредством предоставления заказчику ПО и инструкции для его установки с целью устранения выявленных неисправностей. В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет в техническую поддержку запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

* наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
* наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
* запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
* запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

# **Регламент технической поддержки**

## **Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика. В приоритетном порядке рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика.

## **Выполнение запросов на техническую поддержку**

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через электронный адрес (info@ntc-ekvit.ru). Техническая поддержка принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО.

Каждому запросу сотрудниками АО НТЦ «ЭКВИТ» присваивается уникальный номер в обратном письме. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса техподдержка указывает комментарии к нему и закрывает запрос. Техподдержка оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

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

В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

## **Персонал для поддержания жизненного цикла**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Направление | Компетенции | Количество сотрудников |
| 1 | Разработка, изменение ПО, включая техническую поддержку ПО | Опыт разработки ПО, знание архитектуры акустической системы «Каскад» | 3 |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – АО НТЦ «ЭКВИТ».

## **Информация производителя программного продукта**

Информация о юридическом лице компании:

* **Название компании**: Акционерное общество научно-технический центр «ЭКВИТ» (сокращенное – АО НТЦ «ЭКВИТ»);
* **Адрес**: 108811, г. Москва, вн.тер.г. поселение Московский, км Киевское шоссе 22-й (п Московский), д. 4/4
* **ОГРН**: 1137746016737;
* **ИНН**: 7728830200.

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

* **Сайт**: <https://ntc-ekvit.ru/>
* **Телефон**: +7(495)540-45-32, 8-800-555-84-12
* **Email**: [info@ntc-ekvit.ru](mailto:info@ntc-ekvit.ru)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 108811, г. Москва, вн.тер.г. поселение Московский, ш. Киевское, км 22-й, д. 4/4