Общество с ограниченной ответственностью
«ПиЭлСи Технолоджи»

Программное обеспечение
TOPAZ BASIC OS DAS MX240 EXRX

Описание процессов

Москва 2021

Оглавление

Введение 3
1 Термины и сокращения. 3
2 Поддержание жизненного цикла Программы 3
2.1 Установка ПО 3
2.2 Настройка ПО 3
2.3 Обучение персонала 3
2.4 Техническая поддержка пользователей ПО 4
3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы 4
4 Совершенствование Программы 4
5 Техническая поддержка Программы 5
6 Информация о персонале 5
7 Дополнительная информация 5

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) TOPAZ BASIC OS DAS MX240 EXRX, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного обеспечения. Также определены требования к персоналу, осуществляющему техническую поддержку и модернизацию ПО. Определен уровень пользователя ПО.

1 Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
ПО	Программное обеспечение
Программа	Программное обеспечение TOPAZ BASIC OS DAS MX240 EXRX
Разработчик	Разработчик программы

2 Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения TOPAZ BASIC OS DAS MX240 EXRX осуществляется за счет сопровождения функционирования Программы и включает в себя следующие сервисные процессы:

– первоначальная установка ПО заводом-изготовителем;

– настройка первоначальных параметров программы, соответствующих поставляемому оборудованию и техническому заданию;

– обучение персонала при введении оборудования в эксплуатацию;

– техническая поддержка пользователей;

– проведение модернизации ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения корректной работы и дальнейшего развития функционала, а также для предотвращения простоя оборудования при сбоях и неправильной настройке.

2.1 Установка ПО

Первоначальная установка ПО производится на предприятии-изготовителе поставляемого оборудования, в состав которого входит данное ПО.

2.2 Настройка ПО

Первоначальная настройка ПО, осуществляется под конкретные параметры поставляемого оборудования и в ходе эксплуатации не меняется.

В исключительных случаях изменения в ПО вносит представитель завода-изготовителя.

2.3 Обучение персонала

Обучение персонала производится представителем завода-изготовителя при введении поставляемого оборудования в эксплуатацию, либо при проведении шеф-наладочных работ непосредственно на оборудовании.

2.4 Техническая поддержка пользователей ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется посредством консультирования пользователей по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по всем доступным каналам связи (по телефону, электронной почте и т.п.) или по письменному запросу.

3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

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 Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес sales@tpz.ru или через обращение к технической поддержке по адресу https://tpz.ru/support/.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

4 Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов контроллера, обновляется интерфейс.

В процессе модернизации, осуществляется модификация ПО в связи с изменениями государственных стандартов, используемых при работе оборудования, а также по заявкам пользователей с целью улучшения производительности, надежности и изменения функций

ПО. После проведения модернизации ПО пользователю предоставляются неисключительные права на использование новых версий.

В процессе модернизации ПО выполняются следующие работы:

– выявление ошибок в функционировании ПО;

− исправление ошибок выявленных в функционировании ПО;
− внесение дополнений и изменений в ПО;
− тестирование модернизированного ПО;
− предоставление пользователям новых версий модернизированного ПО;
− обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации после модернизации ПО.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу sales@tpz.ru или через обращение к технической поддержке по адресу https://tpz.ru/support/.

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

5 Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы пользователи сервиса могут звонить на номер +7 (495) 139-0405. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу sales@tpz.ru/ или через обращение к технической поддержке по адресу https://tpz.ru/support/.

6 Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить «Руководство Пользователя» для контроллера "TOPAZ IEC DAS MX240".

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:
− владение персональным компьютером на уровне специалиста;
− знание функциональных возможностей ПО и оборудования, на котором оно установлено, и особенностей работы с ними.

Специалисты, осуществляющие модернизацию ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

7 Дополнительная информация

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 117246, Москва г, Научный проезд, дом № 17