

Описание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

1 Поддержание жизненного цикла.....	3
2 Устранение неисправностей, выявляемых в ходе эксплуатации ПО.....	3
3 Совершенствование и развитие ПО.....	4
4. Персонал, работающий с ПО.....	5
5. Техническая поддержка.....	5

1 Поддержание жизненного цикла

Программа сетевого контроллера СКУД Smartec (далее - ПО) предназначена для совместной работы с контроллерами экосистемы Smartec (в т.ч. SP-NC441, SP-NC221 и др.) и является неотъемлемым элементом функционирования устройств. ПО разработано только для взаимодействия с контроллерами экосистемы Smartec и не предназначено для установки и работы с другими сетевыми контроллерами.

В работы по поддержанию жизненного цикла входят:

- консультационная поддержка по вопросам Заказчика согласно приобретенной заказчиком лицензии;
- доработки ПО, осуществляемые в рамках общего плана развития Системы согласно приобретенной заказчиком лицензии;
- доработки ПО, выполняемые по заявкам Заказчика согласно приобретенной заказчиком лицензии.

2 Устранение неисправностей, выявляемых в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО Заказчик направляет Разработчику письменный запрос при помощи электронных средств связи на портале технической поддержки.

Возможные темы обращений Заказчика к Разработчику:

- сообщение о неисправности. В этом случае рекомендуется к сообщению прикладывать снимки экрана или фотографии с подтверждением факта неисправности, шаги по воспроизведению неисправности и логи выполнения программы, выгружаемые с помощью специального программного обеспечения;
- запрос на консультацию / помощь в настройке;
- запрос на доработку ПО. В этом случае рекомендуется описать пожелания к функциональности в свободной форме.

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

Заказчик в этом случае обязуется предоставить запрошенную информацию. Устранения неисправностей осуществляется Разработчиком для всех работающих экземпляров ПО. Внесение изменений в конкретный экземпляр ПО не предусмотрено.

3 Совершенствование и развитие ПО

Цели совершенствования и развития ПО:

- улучшение алгоритмов работы ПО с целью повышения эффективности его работы;
- повышение надёжности и/или быстродействия ПО;
- добавление принципиально новой функциональности, расширяющей возможности ПО в рамках решаемых ей задач.

Доработки ПО могут быть инициированы как разработчиком, так и Заказчиками. В случае возникновения необходимости доработок ПО Заказчик направляет Разработчику письменный запрос при помощи электронных средств связи на портале технической поддержки.

Процесс разработки и внедрения обновлений Системы:

1. формирование бизнес-требований к доработкам;
2. формирование технического задания на доработки;
3. разработка;
4. внутреннее тестирование доработок;
5. внедрение и опытная эксплуатация доработок ПО по согласованию с Заказчиком;
6. сбор обратной связи, при необходимости – возврат на любой из предыдущих пунктов и повтор последовательности.

4. Персонал, работающий с ПО

Ввиду функционирования ПО только на сетевых контроллерах, работа с ПО персонала Заказчика не предусмотрена.

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются на портале технической поддержки по адресу https://smartec-security.com/support/technical_support/

Контакты Разработчика:

- Общий телефон: +7(495)937-90-56.

5.1. Порядок выполнения работ по технической поддержке

Возможные приоритеты заявок к Разработчику:

- Экстренные: неполадки, препятствующие штатной эксплуатации системы, которые нельзя обойти штатными настройками или действиями в ПО.
- Обычные: прочие неполадки, запросы консультации, запросы на доработки.

Заявки принимаются круглосуточно без выходных. Обработка заявок происходит в рабочие дни с 9 до 17 часов по московскому времени. Обработка экстренных заявок происходит как в рабочее время, так и вне указанных рамок согласно приобретенному заказчиком плану поддержки.

Обработка экстренных заявок:

1. Получение заявки от Заказчика.
2. Уточнение подробностей.
3. Согласование сроков, необходимых для устранения неполадки.
4. Устранение неполадки, внедрение в экземпляр ПО.
5. Если необходимо – внедрение в другие экземпляры ПО.

Обработка обычных заявок:

1. Получение заявки от Заказчика.
2. Уточнение подробностей.
3. Определение состава требуемых работ по Заявке.
4. Согласование трудозатрат и сроков на выполнение работ.
5. Проведение работ, внедрение результатов в экземпляр ПО.
6. Если необходимо – внедрение в другие экземпляры Системы.