

 DVS-21

 **Digital Voice System**

### **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также**

**информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

**SoftProm-DVS21**

### на 10 листах

г. Санкт-Петербург

# Аннотация

### Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «SoftProm- DVS21» (далее – Модуль).

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

### В разделе «Общие сведения» указаны наименование Модуля, программное обеспечение, необходимое для функционирования Модуля, и язык программирования, на котором написан Модуль.

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

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

# ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации Модуля, составе программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Модуля, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

**Содержание**

1. [Общие сведения 4](#_bookmark0)
	1. [Наименование Модуля 4](#_bookmark1)
	2. [Состав программных средств 4](#_bookmark2)
	3. Язык программирования 4
2. [Поддержание жизненного цикла программы 5](#_bookmark3)
	1. [Назначение сопровождения Модуля 5](#_bookmark4)
	2. [Сервисные процессы сопровождения Модуля 5](#_bookmark5)
		1. [Техническая поддержка пользователей 6](#_bookmark6)
		2. [Проведение модернизации Модуля 7](#_bookmark7)
		3. [Оказание услуг по доработке 7](#_bookmark8)
3. [Информация о персонале 8](#_bookmark9)
	1. [Персонал, обеспечивающий работу Модуля 8](#_bookmark10)
	2. [Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 8](#_bookmark11)

## Общие сведения

### Наименование Модуля:

Наименование Модуля – «SoftProm-DVS-21».

### Состав программных средств:

Для функционирования Модуля требуется:

ОС Microsoft© Windows© 9x/ME/NT/2000/XP/7/10

### Языком программирования:

Языком программирования для Модуля является Borland Delphi 3.0.

1. **Информация о процессе разработки**

 Программное обеспечение «SoftProm - DVS21» разрабатывается российской компанией ООО «ПРОМТРЕЙД» по адресу: 214013, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Матросова, д. 9, офис D3.

Процесс разработки включает в себя:

• разработку функций для реализации различных задач;

• комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;

• исправление найденных ошибок;

• исправление проблем совместимости;

• разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация Программного обеспечения «SoftProm - DVS21» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ПРОМТРЕЙД».

 Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом

разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного

обеспечения у конечных потребителей**.**

1. **Информация о процессе сопровождения**

 Сопровождение «SoftProm - DVS21» осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения - ООО «ПРОМТРЕЙД».

 Процесс сопровождения включает в себя:

 • устранение неисправностей;

 • помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;

 • консультирование по работе в ПО.

 Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу info@prmtrade.com или посредством обращения в службу поддержки по телефону +7-812-718-12-13. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по московскому времени

1. **Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла Модуля осуществляется за счет сопровождения Модуля и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, консультации по вопросам функционирования, эксплуатации, установке и переустановке Модуля.

* 1. Назначение сопровождения Модуля Сопровождение Модуля позволяет:
* обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Модуля (аварийная ситуация, ошибки в работе Модуля, ошибки пользователей Модуля и т.п.);
* обеспечить гарантию корректного функционирования Модуля и дальнейшего развития его функционала.
	1. Сервисные процессы сопровождения Модуля

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

* консультирования пользователей Модуля по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, системе технической поддержки) ;
* или письменно по запросу Заказчика;
* обеспечение Заказчика новыми версиями Модуля по мере их появления;
* обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
* устранение ошибок в случае выявления их при работе модуля.
	+ 1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей Модуля по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефон, электронная почта) или письменно по запросу.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@prmtrade.com.

В рамках технической поддержки Модуля оказываются следующие услуги:

* + помощь в установке Модуля;
	+ помощь в настройке Модуля;
	+ помощь в установке обновлений Модуля;
	+ помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Модуля;
	+ пояснение функционала и помощь в эксплуатации Модуля;
	+ предоставление актуальной документации по установке и работе Модуля;
	+ общие консультации по работе.
		1. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Модуля, совершенствование работы функций и процедур, выполняемых Модулем, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Модуля, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Модуля, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Модуля оказываются следующие услуги:

* + - * прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений;
			* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
			* выявление ошибок в функционировании Модуля;
			* модификация Модуля по заявкам Заказчика;
			* исправление ошибок, выявленных в функционировании Модуля;
			* предоставление Заказчику новых версий Модуля, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

* + - * исправляются неисправности;
			* появляются новые функции;
			* оптимизируется скорость работы;
			* обновляется интерфейс.
		1. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности Модуля, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Модуля. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

* модернизация функционала Модуля;
* разработка, связанная с интеграцией Модуля в инфраструктуру Заказчика;
* разработка дополнительной функциональности Модуля по запросам и предложениям Заказчика;
* исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Модуля, но не влияющих на работоспособность Модуля.

## Информация о персонале

* 1. Персонал, обеспечивающий работу Модуля Пользователи Модуля должны:
	+ обладать навыками работы с компьютером (ноутбук) на уровне опытного пользователя;
	+ знать свои должностные обязанности;
	+ прочитать руководство пользователя Модуля
	1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Модуля, должны

обладать следующими знаниями и навыками:

* знание функциональных возможностей Модуля;
* знание особенностей работы с Модулем;
* знание языка программирования: Borland Delphi 3.0;
* знание БД

Создание, изменения, модернизация Модуля выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ПРОМТРЕЙД» г. Санкт- Петербург. 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.