

ООО «ЧЕРГОС»

Программное обеспечение платы управления тяговым и вспомогательным оборудованием для использования на городском электрическом транспорте

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

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла программы осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя работы, связанные с оптимизацией кода, с модернизацией программы на основе данных опытной эксплуатации, экспериментальных данных, а так же по заявкам заказчиков, эксплуатирующих программное обеспечение в составе комплектов тягового и вспомогательного электрооборудования.

В рамках технической поддержки программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- 1) Помощь в установке программного обеспечения и его обновлении;
- 2) Помощь в поиске и в устранении проблем, связанных с некорректной установкой программного обеспечения;
- 3) Помощь в эксплуатации программного обеспечения, пояснение функциональных модулей, основных параметров, защитных установок.

2. Способы устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены по предварительному запросу заказчика. При возникновении неисправности в программном обеспечении, либо при необходимости его доработки Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, суть (описание проблемы или необходимой доработки), и по мере возможности фото-видео файл со сбоем или выявленной неисправностью.

Запрос направляется Заказчиком, по электронной почте на электронный адрес chergos1@yandex.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы исходящие от Заказчика, связанные с функционированием программного обеспечения. После обработки запроса, Разработчик производит оценку требуемых корректировок и доработок. Если запрос Заказчика не противоречит требованиям безопасности и не нарушает функционирование других систем транспортного средства, Разработчик принимает запрос на корректировку ПО в работу. Если корректировка ПО затрагивает сторонние системы транспортного средства, работа над корректировкой ПО ведется только при условии согласования Заказчиком изменений с Разработчиками всех систем транспортного средства, сопряженных с ПО.

Запросы на электронную почту принимаются круглосуточно, ежедневно.

После выполнения работы, Разработчик отправляет откорректированное программное обеспечение Заказчику, и, при необходимости комментирует внесенные корректировки.

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.

3. Информация о персонале

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и совершенствование ПО осуществляется сотрудниками правообладателя, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Правообладателя.

Для поддержания жизненного цикла программного обеспечения в штате организации имеются профильные специалисты: инженер группы сопровождения, начальник направления, разработчик программного обеспечения.

Минимальное количество специалистов, задействованных в процессах:

- Гарантийное обслуживание ПО - 3 специалиста технической поддержки;
- Техническая поддержка ПО - 3 специалиста технической поддержки;
- Совершенствование ПО, в том числе модификация исходного кода Программного Обеспечения – 3 специалиста.

4. Информация о совершенствовании программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается и совершенствуется, появляются новые, усовершенствованные алгоритмы, дополнительные возможности, расширяются возможности диагностики, оптимизируется нагрузка на контроллер.

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование программного обеспечения, для этого необходимо направить предложения по усовершенствованию ПО на адрес электронной почты chergos1@yandex.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективным и целесообразным, в программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков, технической поддержки:

199178, Санкт-Петербург, Малый пр., В.О., д.58, лит.А