

Акционерное общество
«Центр Картографических технологий»

Программа ENC Expert

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

Оглавление

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	2
1.1	Установка и обновление Программы	2
1.2	Техническая поддержка пользователей	2
1.3	Проведение модернизации Программы	2
2	Информация о персонале.....	3
2.1	Персонал, обеспечивающий работу Программы	3
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы.....	3

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Программы ENC Expert (далее – Программа) осуществляется за счет сопровождения Программы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) установка и обновление Программы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Программы;

Сопровождение Программы необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного функционирования Программы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе и т.п.).

1.1 Установка и обновление Программы

Установка и обновление Программы осуществляется пользователями или системным администратором. Установка Программы включает в себя формирование запроса лицензии, отправку запроса производителю программы по электронной почте, получение ответной лицензии и публичного ключа и копирование полученных файлов в директорию Программы.

При обновлении программы выполняется установка программы обновления. В случае окончания срока действия лицензии необходимо связаться с разработчиком и уточнить условия и процедуру продления лицензии.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей или системного администратора по вопросам установки, получения лицензии, обновления и эксплуатации Программы по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- предоставление лицензии на использование Программы;
- помощь в обновлении Программы;
- ответы на вопросы и оказание помощи по эксплуатации Программы;
- предоставление актуальной документации по установке и эксплуатации Программы.

1.3 Проведение модернизации Программы

Программа регулярно и планомерно развивается – в ней появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Программы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы), которые предоставляются пользователю в период технической поддержки.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программы, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки a.kovalyov@cktspb.ru.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Программу;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программы по заявкам конечного пользователя;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы

Для работы с Программой пользователям необходимо изучить документы по установке и эксплуатации Программы.

Пользователи Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ морской картографии. Необходимы умение работать с навигационной информацией, а также иметь опыт составления навигационных морских карт.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними.

Модернизация Программы осуществляется группой разработчиков на основании плана доработки программного продукта. Источником информации для формирования плана доработки являются обращения пользователей по исправлению обнаруженных ошибок, а также предложения по улучшению пользовательского интерфейса и расширению функциональных возможностей Программы.

Другими источниками формирования плана доработки Программы являются результаты анализа рынка программного обеспечения в области морской картографии, развитие международных и национальных морских стандартов, изменяющиеся потребности в области морской навигации и мореплавания.

Группа разработчиков включает квалифицированных специалистов в области морской картографии и навигации, системных аналитиков, программистов и тестировщиков.