

Акционерное общество
Центр картографических технологий

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «АРМ Картографа»

**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	Настройка Системы	2
1.2	Техническая поддержка пользователей	2
1.3	Проведение модернизации ПК	2
2	Информация о персонале.....	3
2.1	Персонал, обеспечивающий работу ПК.....	3
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	3

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ПК «АРМ Картографа» (далее – ПК или Программный продукт) осуществляется за счет сопровождения ПК, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) установка и настройка ПК (первичная и в процесс эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации ПК;

Сопровождение ПК необходимо для:

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

1.1 Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек ПК осуществляется пользователями и администраторами в процессе её эксплуатации.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПК по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПК по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного продукта;
- помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- помощь в установке обновлений Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

1.3 Проведение модернизации ПК

Программный продукт регулярно и планомерно развивается - в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

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

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, 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 ПК будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

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

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу ПК

Пользователи ПК должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК пользователям необходимо изучить документ «Руководство пользователя» в объеме всех его частей.

Пользователь с ролью «Оператор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ морской картографии. Необходимы умение работать с навигационной информацией и данными, а также опыт составления навигационных морских карт.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционной системе семейства Windows.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

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