

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

1 Введение

Программный комплекс PassTripCounterR разработан ООО «Агентство дорожной информации РАДАР», зарегистрирован в государственном реестре программ для ЭВМ Российской Федерации (свидетельство о регистрации №2017618232 от 26.07.2017). Программный комплекс PassTripCounterR является системой для ввода данных о пассажирских поездках (транспортных корреспонденциях) жителей, полученных в ходе натурного обследования пассажиропотоков табличным методом при размещении учетчиков внутри салона подвижного состава, с бумажных носителей (бланков) в базу данных для последующего использования при создании транспортных моделей городов, городских агломераций и регионов.

2 Информация о процессе разработки

2.1. Разработка программного комплекса PassTripCounterR осуществляется по адресу г. Пермь, ул. Пермская, 37, офис 208.

2.2. В разработке участвуют следующие категории специалистов:

- менеджер проекта-аналитик – 1 чел.
- программист-разработчик – 1 чел.

2.3. Выпуск обновлений осуществляется по запросу пользователей при выявлении ошибок в ходе эксплуатации программного комплекса.

3 Информация о процессе сопровождения

3.1 Процесс сопровождения программного комплекса PassTripCounterR осуществляется по адресу г. Пермь, ул. Пермская, 37, офис 208.

3.2 В сопровождении участвуют следующие категории специалистов:

- менеджер проекта-аналитик – 1 чел.

- программист-разработчик – 1 чел.

3.3. Прием и обработка обращений, связанных со сбоями в работе программного комплекса, а также предложений по доработке функционала программного комплекса производится по рабочим дням с понедельника по пятницу (кроме праздничных) с 9:00 до 15:00 по Московскому времени по адресу roadperm@mail.ru.

4 Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса

4.1 Поддержание жизненного цикла программного комплекса осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации. Сопровождение программного комплекса также включает проведение модернизации программного комплекса по заявкам пользователей с целью расширения функциональности или исправления ошибок в работе программного комплекса.

Сопровождение программного комплекса необходимо для отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования программного комплекса (аварийная ситуация, ошибки в работе программного комплекса), а также обеспечения гарантий корректного функционирования программного комплекса и дальнейшего развития его функциональности.

4.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, могут быть направлены разработчикам в виде запроса.

В рамках технической поддержки программного комплекса оказываются следующие услуги:

- устранение неисправностей;
- пояснение функционала программного комплекса, помощь в эксплуатации программного продукта.

4.3. Модернизация программного комплекса осуществляется путем модификации программного комплекса по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного комплекса, полученных в результате модернизации.