

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ «Гибридная интеграционная платформа
ZESB»

1. О документе

Настоящий документ содержит следующую информацию:

- перечень и описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
- перечень и описание процессов, обеспечивающих выявление и устранение неисправностей в работе программного обеспечения;
- перечень и описание процессов, обеспечивающих улучшение функционала программного обеспечения;

1.1 Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
ПО	Программное обеспечение
ГИП	Гибридная интеграционная платформа
Сайт	Сайт ПО ГИП "ZESB" https://zesb.ru
Программа	Программа для ЭВМ "Гибридная интеграционная платформа ZESB"
Разработчик	ООО "ОРПЛАБ"
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор-оферту Разработчика и получившее доступ к Программе

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ГИП "ZESB"

Поддержание жизненного цикла программного приложения ГИП "ZESB" осуществляется за счет сопровождения программного приложения ГИП "ZESB" и включает в себя проведение модернизаций по мере внедрения новой функциональности.

В рамках технической поддержки программного приложения ГИП "ZESB" оказываются услуги по настройке и администрированию программного обеспечения ГИП "ZESB".

В случаях неисправностей, не входящих в рамки стандартной технической поддержки, необходимо сформировать запрос. Для формирования запроса необходимо оформить список Инцидентов и направить его по электронной почте info@orplab.ru.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения ГИП "ZESB"

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:
обращением в техническую поддержку с последующей работой специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Запрос пользователя может включать в себя:

- описание Инцидента произошедшего сбоя в системе Пользователя;
- запрос на обновление программного обеспечения ГИП "ZESB", включающий в себя перечень необходимых доработок.

Разработчик принимает и регистрирует запрос, поступивший от Заказчика, для проведения дальнейших работ. Сформированный запрос необходимо направить по электронной почте info@orplab.ru.

4. Совершенствование программного обеспечения ГИП “ZESB”

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые возможности и обновляется интерфейс. В программном обеспечении ГИП “ZESB” заложена функция реализации расширяемого набора компонентов в соответствии с запросом Пользователя.

Шаги, описывающие порядок подключения компонентов в расширяемый набор операций, описаны в специальном документе «Руководство пользователя (программиста)» по ссылке <https://zesb.ru/download>.

Порядок подключения компонентов подразумевает наличие Пользователей, с различным уровнем компетенций и навыков, описанных в п.6 «Информация о персонале».

5. Техническая поддержка программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла ПО ГИП “ZESB” выполняется за счет сопровождения/технической поддержки ПО и включает в себя проведение обновлений/модернизаций ПО в соответствии с внутренним планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) ПО. Порядок и сроки оказания технической поддержки определяется с каждым конкретным Заказчиком в соответствии с условиями договора.

В рамках исполнения обязательств по поддержке ПО ГИП “ZESB” Исполнитель выделяет ответственных специалистов для решения проблем, выявленных Заказчиком, обращения принимаются на специальный адрес электронной почты – info@orplab.ru.

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер +7 (969) 117-77-01.

6. Информация о персонале

Для штатной эксплуатации программного обеспечения ГИП “ZESB” необходимо привлечение следующих единиц персонала:

- программист;
- системный администратор.

Пользователь с ролью «Программист» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ SOA, REST, принципов построения API, базовые знания языка запросов SQL, PYTHON, jpath.

Пользователь с ролью «Системный администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Знать основы администрирования linux, windows OS.