



Руководство

Поддержание жизненного цикла клиентского ПО

ПРМН.464411.019-31 РП

07.07.2020
Версия 04

Оглавление

Авторское право и торговый знак.....	3
1. Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО.....	4
2. Устранение неисправностей, выявленных при эксплуатации ПО.....	5
3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО.....	6

Авторское право и торговый знак

© 2019 ПРОМИНВЕСТ. Все права защищены.

Все права на предлагаемые продукты принадлежат ООО "ПРОМИНВЕСТ", Российская Федерация (далее - Правообладатель). Продукты могут использоваться третьими лицами без какой-либо передачи прав собственности на программное обеспечение. Никакая часть настоящей документации или предоставленной в связи с ней информации не может быть разглашена без письменного согласия Правообладателя.

Рисование письменной, печатной или воспроизведение копий настоящего Руководства или его записи на различные носители, или перевод любой части данного руководства на иностранные языки без письменного согласия Правообладателя запрещено.

Правообладатель оставляет за собой право вносить любые изменения в технические спецификации или в функционал продукта, или прекратить производство продукта, или прекратить техническую поддержку продукта без предварительного письменного уведомления. Программное обеспечение предназначено только с целью использования в продукте, без каких-либо конкретных гарантий. Правообладатель не несет никакой ответственности за вторичные, случайные или связанные с ними убытки в результате применения данного программного продукта при любых обстоятельствах.

® 2019 РАЙПЕКС. Все права защищены.

Исключительные права на товарный знак принадлежат ООО "ПРОМИНВЕСТ", Российская Федерация. Передача исключительного права на товарный знак третьему лицу во временное пользование на условиях оплаты может производиться только на основании лицензионного договора. Любое лицо, нарушившее права пользования на товарный знак, по требованию Правообладателя обязано прекратить использование товарного знака, а также обязано возместить Правообладателю причиненные убытки. При этом Правообладатель вправе требовать изъятия из оборота и уничтожения за счет нарушителя товаров, этикеток, упаковок товаров, на которых размещены незаконно используемый товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение товарного знака, подлежащего защите.

1. Описание процессов поддержания жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла клиентского ПО «РАЙПЕКС-ИНТЕРФЕЙС» обеспечивается путём его сопровождения, при котором проводится выявление и устранение ошибок, консультации по вопросам эксплуатации и обновления ПО в процессе разработки нового функционала и при обратной связи с заказчиками по результатам эксплуатации.

Сопровождение ПО необходимо с целью:

- исключения простоя в работе оборудования по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в конфигурировании, ошибки в работе персонала Заказчика и т. п.);
- обеспечения гарантий корректной работы ПО и возможности дальнейшего развития функционала ПО.

Перечень услуг в рамках сопровождения ПО «РАЙПЕКС-ИНТЕРФЕЙС»:

- ✓ помощь в настройке, поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- ✓ разъяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- ✓ предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- ✓ помощь в настройке и администрировании версии ПО;
- ✓ помощь в установке версии ПО;
- ✓ помощь в установке обновлений ПО;
- ✓ консультации по совместной работе ПО с программным обеспечением оборудования сторонних производителей;
- ✓ обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выпуска;
- ✓ обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями в эксплуатационной документации;
- ✓ выпуск релизов по устранению ошибок, выявленных при эксплуатации ПО;
- ✓ модификация ПО при изменении аппаратной части радиомодемов, совершенствования работы функций и процедур, выполняемых серверным ПО, а также по результатам изучения замечаний Заказчика по улучшению и дополнению функционала ПО.

Оказание помощи производится по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросам специалистов в виде интерактивной формы, размещенной на сайте www.raireks.ru.

2. Устранение неисправностей, выявленных при эксплуатации ПО


Программное обеспечение «РАЙПЕКС-ИНТЕРФЕЙС» предназначено для работы совместно с серверным ПО радиомодемов и в процессе эксплуатации позволяет разделять внутренние программные сервисы радиомодемов и внешние сервисы ИТ-инфраструктуры Заказчика. Техническая и физическая защита аппаратных компонентов изделия, сохранности данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование каналов передачи данных и текущее обслуживание должно обеспечиваться техническими и организационными средствами, предусмотренными в ИТ-инфраструктуре Заказчика.

Для нормальной эксплуатации ПО системы должно быть обеспечено бесперебойное питание ПК (планшета, смартфона). При эксплуатации системы должна быть обеспечена соответствующая стандартам хранения носителей и эксплуатации ПЭВМ температура и влажность воздуха. Периодическое техническое обслуживание используемых технических средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей, но не реже одного раза в год. Периодическое техническое обслуживание и тестирование технических средств должны включать в себя обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая рабочие станции, серверы, кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания.

3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО

Пользователи ПО «РАЙПЕКС-ИНТЕРФЕЙС» должны обладать навыками работы с компьютерным устройством (персональным компьютером, планшетом, смартфоном) на уровне пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить должностные инструкции и руководства по применению радиомодема. Программирование, сетевые настройки и обслуживание радиомодема должны производить ИТ-специалисты, имеющие представление об основах работы радиоэлектронных устройств и принципах реализации IP-маршрутизации.

 ПРОМИНВЕСТ	тел. (812) 932-9439 факс (812) 542-8907	e-mail: info@raipeks.ru www.raipeks.ru
--	--	--