

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного средства «Распознавание дефектов и повреждений металлических и железобетонных конструкций»: развитие, поддержка, устранение неисправностей, совершенствование ПО, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного средства «Распознавание дефектов и повреждений металлических и железобетонных конструкций», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, его совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Описание процессов жизненного цикла программного средства

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет комплексного подхода, который можно представить в виде основных процессов/задач, включённых в непрерывный цикл совершенствования и развития программного комплекса:

Сбор данных:

- получение обратной связи от Заказчика;
- исследование рынка аналогичного ПО;
- обработка сведений об ошибках и сбоях.

Обработка и анализ данных:

- собранные данные анализируются, исследуются, и формируются технические решения.

Разработка плана релизов:

- сформулированные технические решения распределяются на крупные и мелкие обновления.

Реализация, тестирование и выпуск обновлений.

3. Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку.

3.1. Разработка и совершенствование ПО.

Фактический адрес размещения инфраструктуры: ФНПЦ АО «НПО «Марс», г. Ульяновск, ул. Солнечная, д.20.

3.2. Техническая поддержка и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса.

Для обращения в техническую поддержку необходимо сформировать запрос по каналам связи, указанным в таблице 1.

Таблица 1. Контактная информация

Ресурс	Описание	График работы	Адрес
Служба клиентской поддержки (8422) 26-26-27 mars@mv.ru (в теме указать «для Подлобошникова А.Г.»)	Предоставление информации по закупке программного средства	С 8:00 до 16:00 (по Мск)	ФНПЦ АО «НПО «Марс» г. Ульяновск, ул. Солнечная, д.20.
Служба технической поддержки mars@mv.ru (в теме указать «для Подлобошникова А.Г.»)	Обработка обращений и предоставление информации по технической части программного средства	С 8:00 до 16:00 (по Мск)	ФНПЦ АО «НПО «Марс» г. Ульяновск, ул. Солнечная, д.20.