

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

**Программа «Кампус Навигатор»**

## Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО .....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации .....	3
3. Информация о совершенствовании ПО .....	4
4. Информация о персонале работающего с ПО .....	4
5. Техническая поддержка .....	4
6. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения .....	5
6.1. Классификация возможных сбоев .....	5

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла ПО «Кампус Навигатор» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте и телефону).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Общие консультации по работе ПО (настройка ПО, создание полей, удаление полей, настройка НТРИП);
- Общие консультации по функциям программы;
- Помощь в установке и обновлении новых версий ПО;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- Предоставления документации.

## **2. Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации**

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос, отправленный пользователем по любому удобному каналу связи Разработчику, будет принят и зарегистрирован. Разработчик обязуется рассматривать все запросы, связанные с функционированием программного обеспечения, и оставляет за собой право обращаться к пользователю для уточнения информации, если она будет недостаточной. Пользователь, в свою очередь, обязуется предоставить дополнительную информацию по запросу Разработчика. В случае выявления неисправностей в процессе эксплуатации ПО, они могут быть исправлены двумя способами:

- Массовым автоматическим обновлением компонентов ПО;
- Индивидуальной работой Разработчика по запросу пользователя.

### 3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса совершенствования программного обеспечения состоит в постоянном улучшении его результативности и эффективности. Процесс совершенствования ПО начинается с установления требований и разработки последовательности действий, которая включает часть требований. Затем постепенно добавляются дополнительные требования, пока процесс совершенствования не будет завершен. Каждая часть требований обрабатывается с помощью соответствующих процессов, работ и задач.

Анализ требований и разработка архитектуры могут быть завершены сразу же, в то время как разработка технического проекта, программирование, тестирование, сборка программного обеспечения и квалификационные испытания выполняются при создании каждой последующей части.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

[support@campusagro.com](mailto:support@campusagro.com)

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

### 4. Информация о персонале работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне начального пользователя операционных систем семейства Windows.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя

<https://campusagro.com/files/navigator-kampus-manual.pdf>

### 5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: [support@campusagro.com](mailto:support@campusagro.com). Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 06:00 по 16:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

**Контакты разработчика.**

Индивидуальный предприниматель Варлаков Роман Анатольевич – [rv@campusagro.com](mailto:rv@campusagro.com).

## **6. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения**

### **6.1. Классификация возможных сбоев**

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

#### **1. Проблема со статусом "Аварийный":**

- Потеря связи между со спутниками
- Невозможность работы в программном обеспечении
- Ошибки при работе с базой данных
- Другие ошибки, мешающие работе ПО

#### **2. Проблема с программным обеспечением со статусом "Критичный":**

- Ошибки программного обеспечения, которые ограничивают работу с ПО;
- Несоответствия программы, ошибки точности позиционирования;
- Зависание определённых модулей при общей работоспособности программы;
- Другие ошибки, влияющие на работу всего комплекса;

#### **3. Проблема с программным обеспечением со статусом "Некритичный":**

- Несоответствия ПО, которые не влияют на общую работоспособность;
- Плановые изменения в программном обеспечении, вызванные изменениями в нормативной документации и требующие планового внедрения;
- Запросы пользователей на улучшения и модернизацию ПО;
- Другие ошибки, исправление которых можно отложить на определённый срок.