

Документация по поддержанию ЖЦ программного обеспечения

Эксплуатация Программного комплекса контроля производственных процессов осуществляется подготовленным персоналом. Администрирование системы и всех её компонент должно осуществляться специально назначенным и ответственным за эксплуатацию Системы специалистом.

Технические средства системы обеспечивают непрерывный круглосуточный режим эксплуатации с учетом времени, необходимого на техническое обслуживание.

Система имеет возможность обслуживания и выполнения ремонтно-профилактических работ, а также работ по администрированию и технической поддержке пользователей силами штатных специалистов организации (системным администратором).

В процессе эксплуатации Системы предусматривается проведение следующих регламентных работ:

- проверка сети. Проверка работоспособности сети путём доступа к сетевым ресурсам сервера через сеть;
- обновление ПО.

Специальных требований к условиям эксплуатации вычислительной техники не предъявляется.

Обслуживание и администрирование Системы не регламентируются и выполняется по мере необходимости.

Ответственными за функционирование Системы является главный системный администратор, уполномоченный на обслуживание вычислительных ресурсов организации, эксплуатирующей Систему.

Остальной персонал, работающий с системой, относится к числу пользователей.

Устранение неисправностей в ходе работы программного обеспечения

В случае обнаружения неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения пользователь может обратиться в службу поддержки:

- заявки на обслуживание принимаются на электронный адрес службы поддержки support@samjgut.com
- режим обработки заявок ежедневно с 8 до 17 МСК
- в заявке необходимо указать следующую информацию:
 - детальное описание проблемы или ошибки, обнаруженной в ходе эксплуатации программного обеспечения,
 - контактную информацию для обратной связи.