



ООО «Вайс Сити Системс»

ИНН 1655457953/КПП 168301001

420500, Республика Татарстан, м.р-н Верхнеуслонский,
г. Иннополис, ул. Университетская, д. 7, пом. 503.

Тел.: +7-917-260-01-67

Сайт: www.wisecity.ru

E-mail: hello@wisecity.systems

Платформа Вайс (Wise Platform)

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

г. Казань

2024г.

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	3
2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	4
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	5
4 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, РАБОТАЮЩЕМ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ.....	7
5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	8

1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа Вайс (Wise Platform)» (далее - ПО) обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации. Решения о внедрении могут быть связаны с запросами клиентов, поддержкой новых типов оборудования и в соответствии с собственным планом усовершенствования.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО и установке обновлений;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в конфигурировании оборудования для работы с ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в работе ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление документации по работе ПО.

2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, описание и, в случае запроса связанного со сбоем в работе ПО, желательно предоставление снимков экрана с проблемой.

Запросы могут быть следующих видов:

– Запрос, связанный с некритичной ошибкой – проблема с дефектами отображения информации, не влияющими на выполнение ПО пользовательских функций;

– Запрос, связанный с критическим сбоем – сбой, влияющий на выполнение функций ПО, либо приводящими к отказу/зависанию ПО;

– Запрос на предоставление информации, либо обслуживание;

– Запрос на модернизацию – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту разработчика:

support@wisecity.systems

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

– Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

– Единичная работа разработчика по запросу пользователя.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПО непрерывно дорабатывается и совершенствуется. Задача совершенствования ПО заключается в улучшении качества работы, надежности, производительности, безопасности и функциональности.

Со стороны пользовательского опыта развитие ПО позволяет улучшить интерфейс, увеличить скорость работы, увеличить удобство использования.

Расширение функциональности позволяет расширить спектр возможностей ПО и удовлетворить новые потребности пользователей.

Исправление ошибок и устранение уязвимостей повышают уровень безопасности и стабильности работы ПО.

Оптимизация производительности позволяют увеличить эффективность работы системы, уменьшить время реакции на запросы и увеличить масштабируемость ПО.

Основные этапы модернизации ПО:

- Формирование технического задания на модернизацию, установление целей и требований модернизации;
- Планирование проведения модернизации, расписание работ, определение используемых ресурсов;
- Разработка и реализация новых функций, написание программного кода в соответствии с поставленными задачами;
- Тестирование и отладка новой функциональности для выявления ошибок, устранения дефектов и обеспечения стабильной работы ПО;
- Развертывание и обновление обновленной версии на рабочие среды, обучение пользователей, обновление документации и мониторинг работы системы после внедрения;
- Обратная связь и поддержка. Сбор обратной связи от пользователей после внедрения изменений, а также предоставление поддержки, исправление ошибок и выявление возможных дополнительных улучшений.

Пользователь может принять участие в совершенствовании программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика:

support@wisecity.systems

Разработчик рассмотрит предложение и, в случае признания его целесообразности, будет добавлено в план разработки. Соответствующие изменения появятся в новой версии ПО.

4 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, РАБОТАЮЩЕМ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

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

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программой необходимо ознакомиться с инструкцией пользователя.

Инструкция пользователя находится по адресу:

<https://wisecity.ru/programmnoe-obespechenie>

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Обращения в техническую поддержку принимаются круглосуточно по электронной почте: support@wisecity.systems. Время рассмотрения заявок специалистами группы технической поддержки: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.