

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

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла программного комплекса Rently.B4B осуществляется за счет его сопровождения и включает в себя проведение модернизаций программного комплекса в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- подключение новых поставщиков и агрегаторов к программному комплексу Rently.B4B;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в компанию разработчика программного комплекса Rently.B4B - ООО «Рентли». Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- 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 направляется пользователем на электронную почту компании разработчика программного комплекса Rently.B4B - ООО «Рентли»: travel@rently.ooo. ООО «Рентли» принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием программного комплекса Rently.B4B. ООО «Рентли» оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного комплекса Rently.B4B, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов программного комплекса Rently.B4B;
- Единичная работа ООО «Рентли» по запросу пользователя.

3. Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствовании программного комплекса Rently.B4B заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование программного комплекса, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование программного комплекса Rently.B4B.

Для каждой части требований выполняются необходимые процессы, работы и задачи: анализ требований и создание архитектуры могут быть

выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программный комплекс Rently.B4B регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программного комплекса Rently.B4B, для этого ему на необходимо направить техническое предложение на электронную почту компании разработчика – ООО «Рентли»: travel@rently.ooo .

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии программного комплекса Rently.B4B.

4. Информация о персонале, работающего с ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку программного комплекса Rently.B4B, обладает навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux.

Пользователи программного комплекса Rently.B4B должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программным комплексом Rently.B4B пользователю необходимо пройти обучение.

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: travel@rently.ooo . Время обращения для получения услуг технической поддержки программного комплекса: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Техническая поддержка программного комплекса Rently.B4B осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Рентли».

Контакты ответственного лица:

Шорин Олег Николаевич – директор по цифровой трансформации – shorin@rently.ooo

6. Порядок выполнения работ по технической поддержке программного комплекса Rently.B4B

Сбоям в работе программного комплекса Rently.B4B могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:

- Отсутствие связи между клиентами и сервером;
- Отсутствие возможности работы с программным комплексом Rently.B4B;
- Переполнение базы данных;
- Другие ошибки, не позволяющие работать с программным комплексом Rently.B4B.

- Сбой программного комплекса со статусом «Критичный»:

- Выдача ошибок программным комплексом, позволяющих продолжать работать с программным комплексом;
- Программные несоответствия, ошибки в отчетах;
- Зависание отдельных модулей программного комплекса при общей работоспособности программного комплекса Rently.B4B;
- Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения.

- Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

- Несоответствия в работе программного комплекса, которые не влияют на общую работоспособность комплекса;
- Плановые изменения, программного комплекса, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;

- Пожелания пользователей программного комплекса по его усовершенствованию и модернизации;
- Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.