

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Atom».

Оглавление

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта	3
3. Типовой регламент технической поддержки	5
4. Контактная информация производителя программного продукта	7

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Atom», входящего в состав ПАК «Модульная интеллектуальная система автоматической смены инструмента для станков с ЧПУ «Atom».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Проектирование

- Разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- Определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- Устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

2.2. Разработка программного продукта

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

2.3. Тестирование

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

2.4. Приобретение

ПО устанавливается на ПАК «Модульная интеллектуальная система автоматической смены инструмента для станков с ЧПУ «Atom», Программа «Atom» является встроенной и пользователи получают доступ к ПО только после приобретения ПАКа..

2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновление ПО «Atom» происходит вручную, загрузка новой версии ПО происходит по необходимости.

Во время совершенствования ПО происходят следующие процессы:

- Исправление неисправностей;
- Устранение ошибок логики.

2.8. Устранение неисправностей

Поступление запросов на доработку от клиентов через уполномоченных менеджеров или систему технической поддержки.

Оценка поступивших предложений, их формализация в виде задач для отдела разработки и включение в план работ в зависимости от стратегической значимости и ресурсных возможностей.

Реализация утвержденных доработок в рамках регулярных обновлений ПО с последующим уведомлением клиентов о выпуске новых версий и изменений.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Клиент вправе инициировать обращение по каналам связи, предусмотренным регламентом, включая телефонную связь и корпоративную электронную почту, на имя ответственного менеджера по работе с клиентами.

Получив обращение, менеджер фиксирует его и перенаправляет в централизованную систему учета — общий чат поддержки, предназначенный для взаимодействия с сервисной службой.

После поступления заявки в общий чат, уполномоченные сотрудники сервисной инженерной службы принимают ее в работу. В их обязанности входит установление прямого контакта с конечным покупателем для детализации и последующего разрешения заявленной проблемы.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

В систему вносится полная информация о клиенте: имя, фамилия, отчество (для физических лиц) или наименование компании (для юридических лиц). Если клиент ранее осуществлял закупки, его карточка уже существует в системе, что позволяет мгновенно идентифицировать его и получить доступ к полной истории взаимодействий.

В карточке клиента в обязательном порядке регистрируется проблематика обращения с детальным описанием возникшей у клиента проблемы.

Назначение ответственного и постановка в рабочий процесс. Поступившая заявка закрепляется за соответствующим менеджером. Далее работа ведется в рамках регламентированного воронки продаж, где каждая стадия обработки заявки строго определена. Это позволяет в реальном времени отслеживать, на каком этапе находится решение вопроса каждого клиента.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

В случае, если решение проблемы не может быть осуществлено удалённо, то по Запросу оформляется выезд представителя Исполнителя на адрес заказчика.

3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до партнеров.

3.6. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Инженер	G code и JavaScript, Inectra, Nc Studio. ArtCAM	3
2	Ведущий инженер	G code и JavaScript, Inectra, Nc Studio. ArtCAM	1
3	Эксперт	G code и JavaScript, Inectra, Nc Studio. ArtCAM	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Станком».

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

ООО «Станком»

Юридический адрес: 150047, Ярославская область, город Ярославль, ул. Белинского, д.30, 23

Почтовый адрес 150047, Ярославская область, город Ярославль, ул. Белинского, д.30, 23

ИНН / КПП: 7606091506/760601001

Электронная почта: yar@stanok-chpu.ru

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7(800)600-73-70

Электронная почта: yar@stanok-chpu.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 150047, Ярославская область, город Ярославль, ул. Белинского, д.30, 23

Фактический адрес размещения разработчиков: 150047, Ярославская область, город Ярославль, ул. Белинского, д.30, 23

Фактический адрес размещения службы поддержки: 150047, Ярославская область, город Ярославль, ул. Белинского, д.30, 23

Режим работы технической поддержки: ПН-ПТ с 8:30-17:00.