

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «Модульные Системы Торнадо»

_____ О.В. Сердюков

28 апреля 2020 г.

Документация системы менеджмента качества

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «MIRage-N-microcode», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

Информация о персонале, необходимом для осуществления поддержки программного обеспечения.

СМК-ТИ-8.1-3.2

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «MIRAGE-N-MICROCODE».....	4
1.1 Установка ПО.....	4
1.2 Настройка ПО.....	5
1.3 Обучение персонала.....	5
1.4 Техническая поддержка пользователей ПО.....	5
1.5 Проведение модернизации ПО.....	5
1.6 Восстановление дистрибутива ПО.....	6
2 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	7
2.1 Уровень подготовки пользователя	7
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПО	7

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «MIRage-N-microcode», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного обеспечения. Также определены требования к персоналу, осуществляющему техническую поддержку и модернизацию ПО. Определен уровень пользователя ПО.

1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «MIRAGE-N-MICROCODE»

Поддержание жизненного цикла ПО «MIRage-N-microcode» осуществляется за счет сопровождения функционирования программного обеспечения, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- первоначальная установка ПО заводом-изготовителем;
- настройка первоначальных параметров программы, соответствующих поставляемому оборудованию и техническому заданию;
- обучение персонала при введении оборудования в эксплуатацию;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения корректной работы и дальнейшего развития функционала, а также для предотвращения простоя оборудования при сбоях и неправильной настройке.

1.1 Установка ПО

Первоначальная установка ПО производится на заводе-изготовителе поставляемого оборудования, в состав которого входит данное ПО.

1.2 Настройка ПО

Первоначальная настройка ПО «MIRage-N-microcode», осуществляется под конкретные параметры поставляемого оборудования и в ходе эксплуатации не меняется. В исключительных случаях изменения в ПО вносит представитель завода-изготовителя.

1.3 Обучение персонала

Обучение персонала производится представителем завода-изготовителя при введении поставляемого оборудования в эксплуатацию, либо при проведении шеф-наладочных работ непосредственно на оборудовании.

1.4 Техническая поддержка пользователей ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется посредством консультирования пользователей по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по всем доступным каналам связи (по телефону, электронной почте и т.п.) или по письменному запросу.

В процессе технической поддержки выполняются следующие работы и услуги:

- помощь в установке/переустановке ПО;
- помощь в настройке/перенастройке ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала ПО;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке, работе ПО.

Также в рамках технической поддержки, по инициативе Компании, может осуществляться модернизация программного и аппаратного обеспечения, установка новых версий программного обеспечения.

1.5 Проведение модернизации ПО

В процессе модернизации, осуществляется модификация ПО в связи с изменениями государственных стандартов, используемых при работе оборудования, а также по заявкам пользователей с целью улучшения производительности, надежности и изменения функций ПО. После проведения модернизации ПО пользователю предоставляются неисключительные права на использование новых версий.

В процессе модернизации ПО выполняются следующие работы:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок выявленных в функционировании ПО;
- внесение дополнений и изменений в ПО;
- тестирование модернизированного ПО;
- предоставление пользователям новых версий модернизированного ПО;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной

документации после модернизации ПО.

1.6 Восстановление дистрибутива ПО

Восстановление дистрибутива ПО осуществляется в случае его непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя, либо неисправностью аппаратной части устройства, в котором установлено ПО.

Восстановление дистрибутива ПО в каждом конкретном случае производится по индивидуальной программе.

2 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

2.1 Уровень подготовки пользователя

Пользователи ПО «MIRage-N-microcode» должны обладать навыками работы с персональным компьютером и иметь опыт работы с программными средствами Microsoft.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить прилагаемую к программному обеспечению документацию.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПО

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО «MIRage-N-microcode», должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- знание функциональных возможностей ПО и оборудования, на котором оно установлено, и особенностей работы с ними.

Специалисты, осуществляющие модернизацию ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Технический директор

Кулагин С.А.