Информация о документе	
Инфо	Функциональное назначение программного обеспечения, описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО
Должность/роль автора	Начальник отдела разработки
Ключевыве слова	Процесс, СМК
Резюме	Документация, содержащая описание назначения программного обеспечения, процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

1.0 Назначение ПО 3
2.0 Поддержание жизненного цикла ПО 3
3.0 Техническая поддержка пользователей 3
4.0 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 3
5.0 Проведение модернизации и совершенствование ПО 4
6.0 Информация о персонале 4
7.0 Термины, определения и сокращения 4
8.0 Ссылки 5

1.0 Назначение ПО

Встраиваемое программное обеспечение выносного пульта управления радиостанцией стандарта DMR (сокращеное наименование – ПО Пульта DMR) реализует функции управления стационарной радиостанцией стандарта DMR, таких как конфигурирование устройства, управление устройством и выполнение диспетчерских функций оперативной связи с абонентами сети радиосвязи стандарта DMR.

2.0 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;

- помощь в настройке и администрировании ПО;

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;

- проведение модернизации и совершенствование ПО.

3.0 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу main@rdc-alba.ru

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.

4.0 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки main@rdc-alba.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

5.0 Проведение модернизации и совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов МК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки main@rdc-alba.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

6.0 Информация о персонале

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу main@rdc-alba.ru.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.

7.0 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

Термин / Сокращение	Определение
МК	Микроконтроллер
ПО Пульта DMR	Встраиваемое программное обеспечение выносного пульта управления радиостанцией стандарта DMR, разработанное ООО «НТЦ «Альбатрос»
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения – ООО «НТЦ «Альбатрос»
DMR	Открытый стандарт цифровой подвижной радиосвязи

Table 1 Термины и сокращения

8.0 Ссылки

НАЗВАНИЕ ДОКУМЕНТА	РАСПОЛОЖЕНИЕ / ИД ДОКУМЕНТА
СМК – Проектировние и разработка продукции	Внутренний документ организаци СТО НТЦ 003-2024