

ПРОГРАММА «ПОЛИСКАН-FM»

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

Оглавление

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	2
1.1	Установка и обновление Программы	2
1.2	Техническая поддержка пользователей	2
1.3	Проведение модернизации Программы	3
2	Информация о персонале.....	3
2.1	Персонал, обеспечивающий работу Программы	3
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы.....	3

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программы «ПОЛИСКАН-ФМ» (далее – Программа) осуществляется за счет сопровождения Программы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) установка и обновление Программы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Программы;

Сопровождение Программы необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного функционирования Программы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе и т.п.).

1.1 Установка и обновление Программы

Установка и обновление Программы осуществляется пользователями или системным администратором с помощью программы установки. Она устанавливает комплект программных модулей и примеры для демонстрации функциональных возможностей Программы. поддерживаются три варианта установки:

- полная установка,
- компактная установка,
- выборочная установка.

При полной установке устанавливаются все компоненты программы. Такая установка требует наибольшего свободного пространства на жестком диске. При компактной установке будут установлены только обязательные компоненты программы, без которых она работать не будет. Отказаться от установки обязательных компонентов нельзя. Выборочная установка позволяет задать произвольный набор устанавливаемых компонентов.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей или системного администратора по вопросам установки, обновления и эксплуатации Программы по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в обновлении Программы;
- ответы на вопросы и оказание помощи по эксплуатации Программы;
- предоставление актуальной документации по установке и эксплуатации Программы.

1.3 Проведение модернизации Программы

Программа регулярно и планомерно развивается – в ней появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Программы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы), которые предоставляются пользователю в период технической поддержки.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программы, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки ...

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Программу;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программы по заявкам конечного пользователя;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы

Для работы с Программой пользователям необходимо изучить документы по установке и эксплуатации Программы.

Пользователи Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знать основы картографии, иметь опыт работы с геоинформационными системами, различными видами пространственных данных (растровой, векторной информацией, облаками точек лазерного сканирования).

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними.

Модернизация Программы осуществляется группой разработчиков на основании плана доработки программного продукта. Источником информации для формирования плана доработки являются обращения пользователей по исправлению обнаруженных ошибок, а также предложения по улучшению пользовательского интерфейса и расширению функциональных возможностей Программы.

Другим источником формирования плана доработки Программы являются результаты анализа рынка программного обеспечения в области обработки пространственных данных.

Группа разработчиков включает квалифицированных специалистов в области обработки пространственных данных, системных аналитиков, программистов и тестировщиков.