



СТАРТ
РОСАТОМ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ЦЕНТР

«ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «СТАРТ» имени М.В. ПРОЦЕНКО»

КСУ «Старт». Система управления отношениями с клиентами

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения

Содержание

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Термины, определения и сокращения | 3 |
| 2 | Назначение ПО | 3 |
| 3 | Поддержание жизненного цикла ПО | 3 |
| 4 | Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО | 4 |
| 5 | Совершенствование ПО | 5 |
| 6 | Техническая поддержка ПО | 5 |
| 7 | Информация о персонале службы технической поддержки ПО | 5 |

1 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе используются следующие сокращения:

КСУ – Корпоративная система управления.

ЦФО – Центр финансовой ответственности.

ПК – Персональный компьютер.

ПО – Программное обеспечение.

В настоящем документе используются следующие термины:

Разработчик – Правообладатель ПО.

2 Назначение ПО

«КСУ «Старт». Система управления отношениями с клиентами» предназначена для автоматизации стратегии взаимодействия с заказчиком. Предоставляет актуальную информацию руководителям предприятия и специалистам, отвечающим за доходные бюджеты. Интегрируется в общую корпоративную систему управления предприятием.

«КСУ «Старт». Система управления взаимоотношениями с клиентами» состоит из следующих модулей:

1) Модуль «Учет и анализ выполнения заявок на поставку и испытания продукции» предназначен для ведения информации о входящих на предприятие заявках от сторонних организаций.

2) Модуль «Прейскурант стандартизованных изделий» предназначен для ведения расценки по номенклатуре стандартизованных изделий

3) Модуль «Договорные обязательства предприятия» предоставляет возможность руководителям ЦФО, ответственным за доходные бюджеты и заключение доходных договоров, вести учет и контроль выполнения доходных договоров предприятия.

«КСУ «Старт». Система управления отношениями с клиентами» представляет собой многопользовательскую систему, в которой реализован ролевой подход к организации рабочих мест.

3 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения системы 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:

- 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;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации ПО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО.

4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в 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 (см. раздел 6).

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 Совершенствование ПО

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки (см. раздел 6). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

6 Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО, пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу product@startatom.ru.

7 Информация о персонале службы технической поддержки ПО

Техническая поддержка ПО осуществляется сотрудниками Службы информационных технологий (СИТ) Разработчика.

Сбор запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники 1 линии техподдержки СИТ Разработчика. Отработку запросов выполняют сотрудники 2 и 3 линии техподдержки СИТ Разработчика.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Фактический адрес размещения разработчиков: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

