Поддержка и сопровождение ПО

Поддержка и сопровождение могут включать в себя следующие мероприятия:

- Актуализацию (обновление) версии ПО;
- Обработку запросов (переданных посредством электронной почты или телефонной связи) и устранение замечаний, связанных с некорректной работой ПО;
- Консультации по работе с ПО (консультации сотрудников и администраторов по вопросам, связанным с функциональными возможностями ПО, эффективным использованием ПО, обслуживанием и администрированием ПО и т.д.).

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

В состав персонала, необходимого для поддержания ПО в функциональном состоянии, должны входить:

- менеджер проекта;
- инженер отдела сопровождения;

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Администратор ОС	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux.
Инженер отдела сопровождения	1	Навыки работы с устройствами Lightcom, эксплуатируемого в организации.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Таким образом, специалисты ООО «Лайтком» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Информация о процессе разработки

Программа ввода вывода материнской платы LightCom B660 ПЦВТ.469535.001 разрабатывается российской компанией ООО «Лайтком» по адресу 124460, г. Москва, г. Зеленоград, пр-д 4801-й, д. 7, стр. 1.

Процесс разработки включает в себя:

- Разработку новых модулей и расширение имеющегося функционала;

- Комплексное тестирование;
- Исправление найденных ошибок;
- Разработку документации и инструкции.

Создание, изменение, модернизация Программы ввода вывода материнской платы LightCom B660 ПЦВТ.0001-25 выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Лайтком» в количестве 3 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

Действия в аварийных ситуациях

При неисправности технических средств рабочей станции (системный блок, монитор, манипулятор «мышь», клавиатура, отсутствие напряжения в сети электропитания) необходимо обратиться к администратору, ответственному за техническое сопровождение средств вычислительной техники.

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу сервиса.

Контакты службы поддержки:

- 1) Телефон службы сервиса (доступный с 10-00 до 17-00 по московскому времени в будние дни): +7(499)653-66-25;
- 2) Электронная почта: servis@lightcom.msk.ru

Модернизация ПО

В рамках модернизации ПО осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии (релизы) ПО.

Процедура обновления ПО заключается в установке программы новой версии при производстве готовых изделий.

В рамках модернизации проводятся:

- выявление и исправление ошибок в функционировании ПО;
- модернизация ПО в связи с изменением топологии Материнской платы;
- модернизация ПО с использованием заявок конечных пользователей;
- модернизация ПО в связи с изменением законодательства, стандартов и т.п.