ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
НАУЧНО - ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ЭКРА»

УТВЕРЖДЕН

ЭКРА.00054-01 92 01-ЛУ

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

SCL EXPRESS

КОНФИГУРАТОР ЦИФРОВОЙ ПОДСТАНЦИИ

Техническая поддержка и обслуживание программного обеспечения

ЭКРА.00054-01 92 01

Листов 5/с.10

2020

Авторские права на данную документацию
принадлежат ООО НПП «ЭКРА».

Снятие копий или перепечатка разрешаются
только по согласованию с правообладателем.

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение SCL EXPRESS «Конфигуратор цифровой подстанции».

Документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения SCL EXPRESS «Конфигуратор цифровой подстанции», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации программного обеспечения SCL EXPRESS «Конфигуратор цифровой подстанции», а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию, являются строго конфиденциальными, и не подлежат разглашению.

Содержание

1. Назначение и статус документа 5
2. Жизненный цикл 5
3. Поддержание жизненного цикла 5
3.1. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения 5
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации 6
5. Совершенствование программного обеспечения 6
5.1. Выпуск новых версий и обновлений 6
5.2. Обратная связь 6
6. Техническая поддержка 7
7. Информация о персонале 7
7.1. Требования к персоналу, обеспечивающему модернизацию и техническую поддержку 7
7.2. Требования к персоналу, использующему ПО на рабочих местах (пользователям) 8
Принятые сокращения 9
Лист регистрации изменений 10

1. Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО НПП «ЭКРА» (далее – Исполнителя) в процессе эксплуатации программного обеспечения SCL EXPRESS «Конфигуратор цифровой подстанции» (далее – ПО SCL EXPRESS), определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- Специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку и развитие ПО SCL EXPRESS;
- Специалистов Заказчика, использующих ПО SCL EXPRESS для выполнения своих должностных обязанностей.

2. Жизненный цикл

Жизненный цикл ПО SCL EXPRESS обеспечивается силами Исполнителя в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

3. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ПО SCL EXPRESS осуществляется за счет сопровождения и проведения модернизаций программного кода Исполнителем в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам Заказчика с целью расширения функционала или исправления ошибок (в случае, если это установлено договором), а также консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки ПО.

3.1. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения

В рамках сопровождения службой технической поддержки ПО SCL EXPRESS оказываются следующие услуги:

- Консультации по вопросам заказа ПО;
- Консультации по вопросам использования и эксплуатации ПО;
- Обработку ошибок и неправильной работы ПО;
- Обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- Предоставление актуальной документации на ПО;
- Помощь в обновлении ПО, обработка ошибок и вопросов, связанных с обновлениями ПО.

В рамках модернизации ПО SCL EXPRESS оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- Согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- Выявление и исправление ошибок в работе ПО;
- Модернизация ПО в связи с изменением нормативной документации.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО SCL EXPRESS, могут быть исправлены с помощью массового автоматического обновления компонентов ПО или при помощи специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика.

В случае возникновения неисправностей, либо необходимости в доработке, Заказчик направляет Исполнителю запрос технической поддержки через цифровые каналы связи (веб-сайт, электронная почта) или по телефонам горячей линии.

Исполнитель принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер (идентификатор).

Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить необходимую информацию (журналы событий компонентов, текстовые файлы и прочую информацию).

5. Совершенствование программного обеспечения

ПО SCL EXPRESS регулярно совершенствуется – в нем появляются новые дополнительные возможности и улучшаются имеющиеся, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс пользователя и много другое.

5.1. Выпуск новых версий и обновлений

Выпуск новой версии (релиза) ПО SCL EXPRESS происходит в случаях, когда в ПО вносятся существенные изменения функциональных возможностей или, существенно меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии.

Выпуск обновления для текущей версии ПО SCL EXPRESS происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения.

После публикации новой версии или обновления на веб-сайте Исполнителя, Заказчик получает уведомление средствами ПО SCL EXPRESS (при условии подключения к сети интернет).

5.2. Обратная связь

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу:

support@ekra.ru

Исполнитель принимает и регистрирует все предложения, исходящие от Заказчика, связанные с совершенствованием ПО. Каждому предложению по усовершенствованию ПО присваивается уникальный номер (идентификатор).

Предложение будет рассмотрено специалистами Исполнителя и, в случае признания его эффективности, в ПО SCL EXPRESS будут внесены соответствующие изменения.

6. Техническая поддержка

Техническая поддержка оказывается дистанционно на основании обращения Заказчика на веб-сайте:

www.ekra.ru

или на адрес электронной почты:

support@ekra.ru

либо по телефонам горячей линии:

8 (800) 250-8352	круглосуточно, звонок по России бесплатный;
8 (8352) 220-113	с понедельника по пятницу с 08:00 по 17:00 кроме выходных и праздничных дней, время московское.

Язык технической поддержки: русский.

Исполнитель гарантирует полную поддержку только для последних версий ПО SCL EXPRESS. Более старые версии поддерживаются на усмотрение Исполнителя.

Объем услуг, входящих в техническую поддержку определяется лицензионным соглашением.

Услуги, не включенные в объем технической поддержки, могут быть оказаны на платной основе на основании отдельных соглашений с Заказчиком.

7. Информация о персонале

7.1. Требования к персоналу, обеспечивающему модернизацию и техническую поддержку

Создание, развитие и поддержка ПО SCL EXPRESS выполняются и осуществляются силами специалистов Исполнителя. Для обеспечения модернизации и надлежащей поддержки ПО в задействованы следующие специалисты:

- Разработчики с опытом работы с Microsoft .NET и WPF, со знанием языков программирования C# и C/C++;
- Консультанты технической поддержки с опытом работы в ПО SCL EXPRESS.

Коллектив специалистов обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО SCL EXPRESS. Вся необходимая документация по сопровождению, модернизации и использованию ПО SCL EXPRESS поддерживается в актуальном состоянии. Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку ПО SCL EXPRESS, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- Знание функциональных возможностей ПО SCL EXPRESS и особенностей работы с ними;
- Общие знания о языке конфигурирования подстанций.

7.2. Требования к персоналу, использующему ПО на рабочих местах (пользователям)

Пользователи ПО SCL EXPRESS должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО SCL EXPRESS пользователю необходимо знать свои должностные инструкции и изучить инструкции к ПО, расположенные по адресу:

https://soft.ekra.ru/EnterpriseSoftware/documents/

Принятые сокращения

Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
ПО	программное обеспечение

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов (страниц) в документе	Номер документа	Входящий номер сопроводительного документа и дата	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных					