

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Базы данных «Ремонт и содержание автомобильных дорог и объектов дорожного хозяйства» в формате программы для ЭВМ «Программный комплекс «ГРАНД-Смета», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращений
База данных	База данных «Ремонт и содержание автомобильных дорог и объектов дорожного хозяйства» в формате программы для ЭВМ «Программный комплекс «ГРАНД-Смета»
Разработчик	Правообладатель Базы данных «Ремонт и содержание автомобильных дорог и объектов дорожного хозяйства» в формате программы для ЭВМ «Программный комплекс «ГРАНД-Смета»
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, получившее доступ к Базе данных «Ремонт и содержание автомобильных дорог и объектов дорожного хозяйства» в формате программы для ЭВМ «Программный комплекс «ГРАНД-Смета» на основании договора.

Поддержание жизненного цикла Базы данных

Поддержание жизненного цикла Базы данных осуществляется за счет сопровождения Базы данных и включает в себя внесение изменений в соответствии заявками Заказчиков, консультации по вопросам установки и эксплуатации Базы данных (по телефону, электронной почте). В рамках технической поддержки Базы данных оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Базы данных;
2. Помощь в настройке и администрировании;
3. Помощь в установке обновлений Базы данных;
4. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Базы данных.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Базы данных.

В случае возникновения неисправностей в работе Базы данных, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. Наличие Инцидента – произошедший сбой у одного Пользователя со стороны Заказчика;
2. Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Базы данных;
3. Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
4. Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Базы данных.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис «Техническая поддержка». В случае, если указанный способ недоступен, Заказчик вправе направить запрос по электронной почте на электронный адрес ma@zscs.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Базы данных. Каждому запросу автоматически 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 в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

Совершенствование Базы данных

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование Базы данных, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу ma@zscs.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Базу данных будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка Базы данных

Для оказания технической поддержки выделен единый номер +7 (913) 949-25-34. Также Заказчики могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу ma@zscs.ru.

Информация о персонале

Создание и развитие Базы данных выполняются силами специалистов ООО «ЗСЦС». Коллектив разработчиков обладает необходимым набором соответствующих знаний и компетенций.

В штате ООО «ЗСЦС» числится 6 сотрудников, 3 из которых занимаются непосредственно развитием Базы данных, вопросами технической поддержки и эксплуатации.

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Базы данных задействованы:

Директор – 1 сотрудник,

Заместитель директора – 2 сотрудника.

Для обеспечения поддержки в штате задействованы:

Директор – 1 сотрудник,

Заместитель директора – 1 сотрудник.