



Общество с ограниченной ответственностью
«Герань 25» (ООО «ДЖИ 25») пл. Ленина, д. 5/1 офис 2,
г. Арсеньев Приморский край, 692342
Тел. +7 (984) 192-26-41
e-mail: mail@g25com.ru
www.g25inc.ru

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки G25 GCS (Ground Control Station)

Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3. Информация о совершенствовании ПО	5
4. Информация о персонале работающего с ПО.....	6
5. Техническая поддержка	7
6. Контакты разработчика	8

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1.1 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО G25) является ключевым процессом, обеспечивающим долгосрочную эффективность и актуальность программного продукта. Этот процесс включает в себя несколько важных этапов и действий, направленных на улучшение, обновление и поддержку ПО в соответствии с изменяющимися требованиями и условиями эксплуатации.

1.1.1 Сопровождение и техническая поддержка:

- Обеспечение пользователей консультациями по вопросам установки, настройки и эксплуатации ПО.

- Оперативное реагирование на запросы и проблемы пользователей через электронную почту или другие каналы связи.

1.1.2 Модернизация и обновление:

- Регулярное проведение модернизаций ПО в соответствии с внутренним планом доработок.

- Реализация обновлений и улучшений на основе обратной связи от клиентов и анализа рынка.

1.1.3 Управление изменениями:

- Оценка и внедрение изменений в функциональность ПО для соответствия новым бизнес-требованиям.

- Поддержка совместимости с новыми технологиями и стандартами.

1.1.4 Контроль качества и тестирование:

- Проведение регулярного тестирования для обеспечения стабильности и безопасности ПО.

- Исправление ошибок и уязвимостей, выявленных в процессе эксплуатации.

1.1.5 Документация и обучение:

- Обновление и поддержка актуальности пользовательской и технической документации.

- Проведение обучающих мероприятий и семинаров для пользователей и технического персонала.

Эти действия обеспечивают надежность, безопасность и актуальность программного обеспечения на протяжении всего его жизненного цикла, способствуя удовлетворению потребностей пользователей и достижению бизнес-целей.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

2.1 Процесс устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, является критически важным для обеспечения его надежной и стабильной работы. Этот процесс включает в себя несколько ключевых этапов:

2.1.1. Идентификация проблемы:

На этом этапе происходит сбор информации о возникшей неисправности. Пользователи могут сообщать о проблемах через систему поддержки, а автоматизированные инструменты мониторинга помогают выявлять сбои в работе ПО.

2.1.2. Анализ и диагностика:

После идентификации проблемы проводится детальный анализ для определения её причин. Используются логи, отчеты об ошибках и другие диагностические инструменты для точного выявления источника неисправности.

2.1.3. Разработка решения:

На основе анализа разрабатываются возможные решения проблемы. Оцениваются риски и последствия каждого из них, чтобы выбрать наиболее эффективный и безопасный способ устранения неисправности.

2.1.4. Внедрение исправлений:

Исправления сначала тестируются в контролируемой среде, чтобы убедиться в их эффективности и безопасности. После успешного тестирования исправления внедряются в рабочую среду.

2.1.5. Тестирование и верификация:

Проводится финальное тестирование для подтверждения того, что неисправность устранена и система работает корректно. Проверяется, что исправление не вызвало новых проблем.

2.1.6. Документация и отчетность:

Все действия по устранению неисправности документируются. Обновляется документация, чтобы включить описание проблемы и предпринятых мер. Подготавливаются отчеты для заинтересованных сторон.

2.1.7. Обратная связь и улучшение:

Сбор обратной связи от пользователей помогает оценить эффективность исправлений. Полученная информация используется для улучшения процессов и предотвращения аналогичных проблем в будущем.

Эти шаги обеспечивают оперативное и эффективное устранение неисправностей, минимизируя время простоя и поддерживая высокий уровень удовлетворенности пользователей.

3. Информация о совершенствовании ПО

3.1. Совершенствование программного обеспечения — это непрерывный процесс, направленный на улучшение его функциональности, производительности и безопасности. Основные аспекты этого процесса включают:

3.1.1. Планирование обновлений:

Разработка стратегического плана обновлений, который включает в себя как внутренние инициативы по улучшению, так и предложения, полученные от пользователей. Это позволяет своевременно внедрять актуальные изменения.

3.1.2. Анализ обратной связи:

Регулярный сбор и анализ отзывов пользователей помогает выявлять ключевые области для улучшения. Постоянное изучение функциональных запросов и предложений по улучшению интерфейса и пользовательского опыта.

3.1.3. Разработка и внедрение новых функций:

На основе собранной информации осуществляется разработка и внедряем новые функции, которые делают программное обеспечение более полезным и удобным для пользователей.

3.1.4. Оптимизация производительности:

Постоянное проведение работ над улучшением производительности системы, включая повышение скорости обработки данных и снижение использования ресурсов.

3.1.5. Улучшение безопасности:

Обеспечение безопасности данных пользователей достигается путем регулярного обновления системы безопасности и устранением уязвимости, чтобы защитить данные от потенциальных угроз.

3.1.6. Документация изменений:

Все изменения и улучшения сопровождаются обновленной документацией, которая включает в себя инструкции по использованию новых функций и описание исправленных ошибок.

3.1.7. Обучение и поддержка пользователей:

Мы предоставляем обучающие материалы и поддержку, чтобы помочь пользователям освоить новые функции и максимально эффективно использовать программное обеспечение.

Эти меры позволяют нам поддерживать программное обеспечение на высоком уровне качества и удовлетворять потребности наших пользователей.--

4. Информация о персонале, работающем с ПО

Персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с компьютером под управлением Windows 10 / 11.

Для работы с программным обеспечением необходимо изучить инструкцию по установке G25 GCS (Ground Control Station) и руководство пользователя к программному обеспечению G25 GCS (Ground Control Station), которые опубликованы на сайте разработчика по следующему адресу: <https://g25.group/#software>.

5. Порядок выполнения работ (оказания услуг) по технической поддержке программного обеспечения

5.1. Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется в соответствии с установленным порядком, который обеспечивает оперативное и эффективное решение проблем пользователей. Основные этапы процесса включают:

5.1.1. Регистрация запроса:

Пользователь обращается в службу технической поддержки через чат в Telegram. Запрос регистрируется в системе с указанием всех необходимых деталей.

5.1.2. Классификация и приоритизация:

Запросы классифицируются по типу и уровню критичности для определения приоритета их обработки и назначение соответствующего специалиста.

5.1.3. Диагностика проблемы:

Специалист технической поддержки осуществляет диагностику проблемы, применяя доступные инструменты и сведения, предоставленные пользователем. При необходимости запрашиваются дополнительные данные.

5.1.4. Разработка и предложение решения:

На основе диагностики разрабатывается решение проблемы. Специалист предлагает пользователю пошаговые инструкции по устранению неисправности или выполняет необходимые действия удаленно.

5.1.5. Тестирование и подтверждение:

После выполнения предложенных действий проводится тестирование для подтверждения устранения проблемы. Пользователь уведомляется о результатах и, при необходимости, предоставляются дополнительные рекомендации.

5.1.6. Закрытие запроса:

После успешного решения проблемы запрос закрывается в системе. Пользователь получает уведомление о закрытии и, при необходимости, запрашивается обратная связь о качестве оказанной поддержки.

5.1.7. Анализ и улучшение:

Регулярно проводится анализ обработанных запросов для выявления повторяющихся проблем и улучшения процессов технической поддержки. Это помогает повысить качество обслуживания и предотвратить возникновение аналогичных проблем в будущем.

5.2 Заявки на техническую поддержку принимаются через чат тех-поддержки в Telegram: t.me/G25support.

6. Контакты разработчика

Разработчик 1

Легкий Сергей Николаевич
e-mail: sergey.legkiy@yandex.ru
Тел. +7 (914) 703-46-36

Разработчик 2

Котков Арсений Сергеевич
e-mail: arsktkv@yandex.ru
Тел. +7 (914) 965-41-69