

**SCREW-PROPELLER/STEERING-COLUMN CONTROL SYSTEM
«ACU-1005»**

Поддержание жизненных циклов ПО, совершенствование,
устранение неисправностей, требования к персоналу для работы с ПО

Оглавление

Введение	3
1 Поддержание жизненных циклов ПО	3
1.2 Настройка ПО	3
1.3 Техническая поддержка пользователей	3
1.4 Проведение модернизации ПО (совершенствование).....	4
2 Устранение неисправностей	4
3 Требования к обслуживающему персоналу	5

Введение

Screw-propeller/steering-column control system «ACU-1005» (далее – ПО) предназначено для обеспечения работы пульта дистанционного управления.

ПО поставляется в комплекте с приобретаемой системой либо по запросу через службу поддержки у предприятия-изготовителя ООО «НПК МСА», г. Санкт-Петербург.

1 Поддержание жизненных циклов ПО

1.1 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) первичная настройка ПО;
- 2) техническая поддержка пользователей.

Сопровождение ПО необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования и дальнейшего развития функционала ПО;
- отсутствия простоя в работе системы связи по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО и т.п.).

1.2 Настройка ПО

Настройка ПО производится на предприятии-изготовителе согласно инструкции по установке программного обеспечения. После настройки необходимой конфигурации ПО повседневная работа программы в системе не требует дополнительных трудозатрат со стороны пользователя.

1.3 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки и эксплуатации ПО по телефону или электронной почте (см. раздел 2).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по настройке, функциям ПО.

1.4 Проведение модернизации ПО (совершенствование)

В рамках модернизации ПО осуществляется модификация ПО и выпускаются его новые версии, которые поставляются при замене модуля отображения.

Для устранения ошибок и совершенствования ПО пользователи могут отправлять предложения по адресу, указанному в контактах (см. раздел 2). Внедрение поступивших рекомендаций происходит после оценки и признания их целесообразности, эффективности и возможности реализации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление выявленных ошибок;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке.

2 Устранение неисправностей

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований технического задания на систему связи с установленным ПО или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, пользователь должен направить заявку в службу технической поддержки (далее – СТП) организации, проводившей работы по установке и настройке ПО. СТП организации, внедрившей ПО, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и выполняет ее, используя собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП организации, внедрившей ПО, выполнить заявку не удастся, указанная организация обращается за помощью в техническую поддержку по контактам, указанным ниже:

ООО «НПК МСА»

192174, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный Округ Обуховский, ул Кибальчича, д. 26 литера Е.

тел: + 7 (812) 602-02-64, 8 (800) 100-67-19

факс: +7 (812) 362-76-36

e-mail: info@unicont.com

После решения возникшей проблемы и оценки частоты ее появления принимается решение о необходимости проведения модернизации ПО для исключения ее повторения в будущем.

3 Требования к обслуживающему персоналу

К обслуживанию и настройке ПО допускаются лица, изучившие в полном объеме инструкции по эксплуатации на систему, установленную на заказе, и на ПО, имеющие практические навыки работы с указанными ПО и системой, а также имеющие сертификат о прохождении обучения.