



# Жизненный цикл программного обеспечения «GPShome»

## АННОТАЦИЯ

В настоящем документе дано описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «GPSHome» (далее – Программа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, информация о совершенствовании программного обеспечения «GPSHome», а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ», включает в себя проведение модернизации Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ» оказываются следующие услуги:

- помощь в регистрации Личного Кабинета пользователя Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- помощь в выборе Тарифа на абонентское обслуживание;
- помощь в управлении Тарифами в Личном Кабинете Заказчика – смена Тарифа, временная блокировка контролируемого объекта, подключение/удаление контролируемых объектов Заказчиком;
- помощь в формировании отчетов различного вида.

## УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, устраняются силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ», разработавшего данное ПО.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены следующими способами:

- Плановыми или внеплановыми обновлениями компонентов Программы на стороне Разработчика;
- Единичной работой специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика / Пользователя Заказчика. В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости её доработки, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности скриншот экрана с предполагаемой проблемой или сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший единичный сбой в системе у Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – периодически повторяющийся сбой или сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности всей Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запросы направляются Заказчиком по телефону 8 800 500-9204, либо по электронной почте службы технической поддержки support@globalsat.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. 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 направляет посредством электронной почты уведомление и необходимые обновления / разъяснения Заказчику / Пользователю Заказчика. 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 ПРОГРАММЫ

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс, добавляются новые формы отчетов и поддержка абонентского оборудования различных производителей. Модернизация Программы осуществляется силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ», занятых в процессе разработки данного ПО. Заказчик / Пользователь Заказчика может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@globalsat.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности, в Программу будут внесены соответствующие изменения или дополнения силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ».

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

Техническая поддержка Программы организована силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ» в виде службы технической поддержки. Информация о фактическом размещении службы технической поддержки дана в пункте «УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ» настоящего документа.

Служба технической поддержки доступна в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени по телефонам: +7 499 372-5093 и 8 800 500-9204.

В отдельных случаях по запросу Заказчика техническая поддержка осуществляется круглосуточно, в том числе по выходным дням недели и в праздники сменными сотрудниками службы технической поддержки. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@globalsat.ru.

## ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Разработка, совершенствование и модернизация Программы осуществляются силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ» в рамках работы соответствующего подразделения, отвечающего за разработку ПО.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, г, Москва, Варшавское шоссе, д.1, стр. 6, БЦ “WPlaza 2”, офис А206

Фактический адрес размещения разработчика: Россия, г, Москва, Варшавское шоссе, д.1, стр. 6, БЦ “WPlaza 2”, офис А206

Устранение сбойных ситуаций и техническое обслуживание Программы осуществляется силами сотрудников ООО «ГЛОБАЛСАТ» в рамках работы службы технической поддержки.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Россия, г, Москва, Варшавское шоссе, д.1, стр. 6, БЦ “WPlaza 2”, офис А206

## ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ЗАКАЗЧИКА, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Установка, настройка и обслуживание Программы специалистом со стороны Заказчика может осуществляться любым пользователем, авторизованным Заказчиком, имеющим доступ к Личному Кабинету. Для работы с Программой не нужно иметь каких-либо специфических навыков или квалификации. Достаточно уровня уверенного пользователя ПК.

Подробная инструкция по работе с Программой предоставляется Заказчику в виде электронного файла в формате PDF, а также в электронном виде на веб-сайте Разработчика или через соответствующий пункт меню в интерфейсе Личного Кабинета Заказчика.