

Общество с Ограниченной Ответственностью
«Постмэн»

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного обеспечения
**«Универсальное коммуникационное
приложение Samoware»**

Документ разработал:

Ведущий инженер-программист ООО «Постмэн»

Баранов Б.М.

Содержание:

Введение	3
Термины и сокращения	3
Описание процессов для поддержания жизненного цикла УКП Samoware	3
Перечень оказываемых услуг в рамках поддержки УКП Samoware	4
Требования к персоналу	4

1. Основные термины и сокращения:

АРМ – автоматизированное рабочее место

ПО – программное обеспечение

ПП – программный продукт

ОС – операционная система

УКП – универсальное коммуникационное приложение

2. Введение

Универсальное коммуникационное приложение Samoware является десктопным приложением для платформы унифицированных коммуникаций CommuniGate Pro. УКП Samoware использует протокол XIMSS для взаимодействия с платформой CommuniGate Pro.

Основные функции, которые реализуются в универсальном коммуникационном приложении Samoware:

- Почта. Возможность создания, редактирования, удаления, чтения, отправки и получения сообщений электронной почты.

- Адресная книга. Возможность создания, редактирования, удаления, обмена, группировки контактов.

-Календарь. Возможность создания, редактирования, удаления, обменом, чтением календарных событий.

-Мгновенные сообщения. Возможность создания, редактирования, удаления, обменом, чтением сообщений в реальном времени. Возможность назначать и получать и обмениваться текущим статусом присутствия пользователя.

-Файловое хранилище. Возможность обмена, хранения, удаления файлов.

В настоящем документе будут рассмотрены процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

3. Описание процессов для поддержания жизненного цикла УКП Samoware

Поддержание жизненного цикла УКП Samoware осуществляется за счет технической поддержки программного продукта (ПП), регулярного обновления его компонентов и усовершенствования программного продукта по заявкам заказчиков.

Поддержка ПП необходима для обеспечения непрерывной работы пользователей, чтобы не возникало нарушений в функционировании УКП Samoware или эти нарушения были минимальны. В рамках поддержки ПП осуществляется консультирование пользователей УКП Samoware по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другими средствами коммуникации). Техническая поддержка регистрирует обращения в установленном порядке и устраняет проблемы согласно действующему в организации регламенту.

Программное обеспечение дорабатывается и улучшается под действием конкурентной среды на рынке программного обеспечения и при выпуске новых версий УКП Samoware. Пользователи самостоятельно могут влиять на развитие и доработку ПП, исправление ошибок: для этого нужно отправить запрос в техническую поддержку.

Также от пользователя может поступить запрос на улучшение ПО, на добавление функционала. В этом случае запрос регистрируется, обрабатывается. После проведения анализа, заявка может быть удовлетворена и передана для реализации в новой версии ПП.

4. Перечень оказываемых услуг в рамках поддержки УКП Samoware

- помощь в установке и настройке УКП Samoware;
- консультации по вопросам функционирования ПП, в случае, если нужная информация не содержится в технической документации к ПП;
- предоставление очередных обновлений ПП, содержащих исправления причин инцидентов, а также новую/улучшенную функциональность;
- помощь в определении минимальных требований к АРМ;
- устранение ошибок и неисправностей;
- расширение функционала.

5. Требования к персоналу

К персоналу, в обязанности которого входит установка УКП Samoware, предъявляются следующие требования:

- Наличие компетенций и навыков в администрировании ОС семейств Windows, Linux, Unix (хотя бы одной); опыт работы на уровне «продвинутого пользователя».
- Рекомендуем персоналу изучить документацию для установки, настройки и эксплуатации УКП Samoware (руководство пользователя).

