



ООО «Полиграф-Защита СПб»

Россия, 115088, Москва, ул. Южнопортовая, д. 24 стр. 1
ИНН 7723683270, КПП 772301001, ОГРН 5087746309151
Тел./факс: +7 (495) 600-93-60
e-mail: support@printprotect.ru

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения

Программное обеспечение для формирования и печати по самоламинирующимся бланкам «Card Printing Utility»

Содержание

1. Общие сведения о программном обеспечении.....	3
1.1. Термины и сокращения.....	3
1.2. Язык программирования.....	3
1.3. Системные требования.....	3
1.4. Назначение ПО.....	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО.....	4
2.1. Назначение сопровождения ПО.....	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.....	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	5
4. Модернизация (доработка) ПО.....	5
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности ПО.	5
6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО и службы ее поддержки.....	6

1. Общие сведения о программном обеспечении.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение для формирования и печати по самоламинирующимся бланкам «Card Printing Utility»
Разработчик	Правообладатель ПО – Общество с ограниченной ответственностью «Полиграф-защита СПб»
Пользователь	Лицо, имеющее доступ к использованию программного обеспечения.

1.2. Язык программирования.

Языком программирования для Программного обеспечения является **C#** (C Sharp).

1.3. Системные требования.

Тип ЭВМ:	Персональный компьютер (ПК)
ОС:	Windows 7 и выше
Объём на жестком диске:	480 Мб

1.4. Назначение ПО.

Программа предназначена для автоматизации процесса выдачи самоламинирующихся бланков.

ПО устанавливается локально на рабочем месте оператора отвечающего за выдачу самоламинирующихся бланков и обеспечивает возможность выполнения перечисленных ниже функций:

- Подключение к камере и получение фотографий;
- Предварительная обработка фотографий (обрезка под формат, корректировка уровня яркости/контрастности);
- Ввод текстовой и графической информации;
- Предварительный просмотр сгенерированных бланков без физического вывода;
- Печать сформированных бланков непосредственно на принтер, без формирования промежуточных файлов;
- Возможность загрузки (импорта) данных из *.xls.

2. Поддержание жизненного цикла ПО.

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным (внутренним) планом доработки ПО и по заявкам Пользователей (покупателей) ПО за счет следующих процессов:

- Доработка функционала приложения на основе отзывов пользователей ПО или при выпуске нового самоламинирующегося полиграфического изделия;
- Устранение неисправностей выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Поддержка пользователей (покупателей) по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации по запросам;
- консультации пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения ПО.

Сопровождение ПО позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу;__
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте).

Телефон технической поддержки ПО: +7 (495) 600-93-60 (Группа разработки и сопровождения информационных систем). Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу

support@printprotect.ru.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновленных версий ПО;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Обновление компонентов ПО;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3.

4. Модернизация (доработка) ПО.

Программное обеспечение модернизируется по мере изготовления новых видов полиграфических изделий, для целей формирования и печати по которым разработано данное программное обеспечение:

- вносятся дополнительные возможности,
- оптимизируется работа,
- обновляется и совершенствуется интерфейс.

Пользователь может повлиять на доработку (модернизацию) ПО, путем направления предложений на электронную почту support@printprotect.ru. Предложение будет рассмотрено на предмет возможности и эффективности внесения изменений, пользователю будет предоставлен ответ на его предложение и, в случае положительного решения, добавлено в план разработки, после чего изменения появятся в следующем обновлении ПО.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности ПО.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с любым офисным пакетом программ. Для работы с ПО пользователю необходимо предварительно изучить руководство пользователя.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и доработкой (модернизацией) ПО.

Разработка и доработка (модернизация) ПО фактически выполнялись и выполняются на данный момент силами специалистов ООО «Полиграф-защита СПб».

Персонал (программисты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО.

6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения, разработчиков и специалистов службы поддержки, находятся по адресу:

115088, г. Москва, ул. Южнопортовая, д.24 стр. 1.

Контактные данные:

Телефон: +7 (495) 600-93-60 (Группа разработки и сопровождения информационных систем)

Email: support@printprotect.ru