Геоинформационная системы «Территория»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Содержание

[Список используемых терминов, сокращений и обозначений 3](#_Toc74669546)

[1. Общие положения 4](#_Toc74669547)

[2. Поддержание жизненного цикла 5](#_Toc74669548)

[3. Устранение неисправностей 6](#_Toc74669549)

[4. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Системы 7](#_Toc74669550)

[5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла ПО 8](#_Toc74669551)

[6. Контакты технической поддержки 9](#_Toc74669552)

Список используемых терминов, сокращений и обозначений

|  |  |
| --- | --- |
| Термин, сокращение, обозначение | Расшифровка |
| ОС | Операционная система |
| ПО | Программное обеспечение |
| Система | Геоинформационная система «Территория» (ТерГИС) |

# Общие положения

Система предназначена для обеспечения сбора, обработки, отображения, хранения, анализа и распространения пространственных данных и связанной с ними информации об объектах. Система может применяться для эффективного решения задач инвентаризации и управления территориально распределенными объектами. Система обеспечивает выполнение следующих функций: хранение, импорт, экспорт пространственных данных; управление картографическими слоями; создание, публикация и управление пользовательскими слоями.

# Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя консультации пользователей по вопросам:

1. эксплуатации;
2. установке, переустановке и обновлению ПО;
3. загрузки и обновления данных.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

1. корректной работы Системы;
2. корректной работы с данными;
3. развития функциональности Системы.

Обозначенные цели достигаются путем:

1. консультирования по вопросам эксплуатации по различным видам связи:
	1. телефону;
	2. электронной почте;
2. уведомления и обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
3. обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
4. устранения ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

# Устранение неисправностей

Если в процессе работы Системы возникает неисправность (нештатная ситуация), то пользователю Заказчика следует обратиться к разработчику Системы следующим способом:

Направить письмо с описанием проблемы на почту, указанную на сайте продукта (<https://www.tectus-it.ru/tergis.html>).

Для оперативного решения информации необходимо подготовить и передать следующую информацию:

* название операционной системы, её разрядность и версия, под управлением которой работает Система;
* название браузера и его версия, в котором осуществляется работа в системе;
* описание шагов, которые привели к ошибке;
* снимки экрана (скриншоты), на которых будет изображено окно Системы с ошибкой, а также непосредственно текст ошибки;
* логи системы (при наличии).

# Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Системы

В рамках сопровождения Системы оказываются следующие услуги:

* консультации по выбору серверного и клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности Системы;
* помощь в установке;
* помощь в настройке и администрировании;
* помощь в установке обновлений;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
* разъяснение назначения и функциональности различных компонентов Системы;
* предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе Системы;
* выпуск новых версий ПО, полученных в результате модификации и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

* прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
* выявление ошибок в функционировании Системы;
* модификация Системы по заявкам Заказчика;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
* предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
* предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

# Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла ПО

Предусмотрено 3 линии технической поддержки

1 линия поддержки: операторы технической поддержки Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, должны быть хорошо знакомы со справкой по системе, уметь распределять заявки по специалистам 2 линии;

2 линия поддержки: специалисты по сопровождению должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, уметь работать с системой на уровне Администратора, иметь глубокие предметные знания о Системе, уметь давать консультации по работе с Системой;

3 линия поддержки: разработчики и специалисты по тестированию: должны иметь знания и навык по работе со средой разработки Системы, уметь устранять нештатные ситуации, иметь навыки тестирования и разработки ПО.

# Контакты технической поддержки

1. Почтовый адрес: 107023, г. Москва, Измайловский Вал ул., д. 30, оф. 1.

2. Адрес электронной почты Email: asatulo@tectus-it.ru, spanov@tectus-it.ru

3. Телефоны +7 (921) 969-20-07, +7 (911) 986-94-64