

Робот-трейдер “Ильсури”

Описание процессов,

обеспечивающих поддержание жизненного цикла робота-трейдера “Ильсури”, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание

- Термины и сокращения
- Поддержание жизненного цикла ПО
- Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО
- Совершенствование ПО
- Техническая поддержка ПО
- Требования к персоналу

Термины и сокращения

Сокращение: ПО

Расшифровка сокращения: Программное обеспечение, программа.

Разработчик:

Правообладатель ПО

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счёт сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО выполняются следующие работы:

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО;
- помощь в эксплуатации ПО.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программном продукте, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;

- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем через сервис «Обратная связь».

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учёта запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается: появляются новые дополнительные возможности, обновляется интерфейс, оптимизируется скорость работы.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию через специальный раздел на сайте «Обратная связь». Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка ПО

В случае программных ошибок ПО необходимо пройти в раздел «Обратная связь» и направить запрос в техподдержку.

Требования к персоналу

Установку ПО и настройку должен выполнять специалист с правами администратора сервера, на котором устанавливается ПО, имеющий опыт системного администрирования.

Обслуживающий персонал ПО должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя.

Каждый сотрудник проходит обучение и внутреннюю аттестацию перед началом работ. ПО после установки и настройки может корректно функционировать без пользовательской поддержки.