**MSA Service GGS**

Поддержание жизненных циклов ПО, совершенствование,
устранение неисправностей, требования к персоналу для работы с ПО

2023 г.

**Оглавление**

[Введение 3](#_Toc125644675)

[1 Поддержание жизненных циклов ПО 3](#_Toc125644676)

[1.2 Настройка ПО 4](#_Toc125644677)

[1.3 Техническая поддержка пользователей 4](#_Toc125644678)

[1.4 Проведение модернизации ПО (совершенствование) 4](#_Toc125644679)

[2 Устранение неисправностей 5](#_Toc125644680)

[3 Требования к обслуживающему персоналу 5](#_Toc125644681)

**Введение**

Настоящее программное обеспечение (далее – ПО) предназначено для настройки приборов громкоговорящей связи (далее – ГГС) и является вспомогательным инструментом при настройке взаимодействия приборов ГГС и решении конфликтов между ними за счет использования сохраненного файла корректной конфигурации.

ПО совместимо со всеми системами внутрисудовой, телефонной и трансляционной связи с функцией ГГС производства ООО «НПК МСА», среди которых:

* Аппаратура двусторонней громкоговорящей связи АДС-131 ЦИУЛ.465200.001;
* Командное трансляционное устройство / система авральной сигнализации АКТС-1907 ЦИУЛ.465339.001;
* Цифровая интегрированная система внутрисудовой связи ЦИСВС-1010 ЦИУЛ.465200.002;
* Аппаратура командной и трансляционной связи АКТС-1007 ЦИУЛ.465225.001 (на базе ЦБ‑10, или ЦБ-200, или ЦБ-400).

ПО поставляется в комплекте с приобретаемой системой либо по запросу через службу поддержки у предприятия-изготовителя ООО «НПК МСА», г.  Санкт‑Петербург (реестровый номер ПО №2022669907 в федеральной службе по интеллектуальной собственности (РОСПАТЕНТ), программа для ЭВМ).

1. **Поддержание жизненных циклов ПО**
2. Поддержание жизненного цикла ПО MSA Service GGS осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:
3. настройка ПО (первичная и в процесс эксплуатации);
4. техническая поддержка пользователей;
5. проведение модернизации ПО.

Сопровождение ПО необходимо для:

* обеспечения гарантий корректного функционирования и дальнейшего развития функционала ПО;
* отсутствия простоя в работе системы связи по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО и т.п.).

## Настройка ПО

Настройка ПО MSA Service GGS производится согласно инструкции по эксплуатации на ПО.

После настройки необходимой конфигурации ПО повседневная работа программы в системе не требует дополнительных трудозатрат со стороны пользователя.

## Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, переустановки и эксплуатации ПО по телефону или электронной почте (см. раздел 3).

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

* помощь в установке и настройке ПО;
* помощь в установке обновлений ПО;
* пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации;
* предоставление актуальной документации по установке, настройке, функциям ПО.

## Проведение модернизации ПО (совершенствование)

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации ПО осуществляется модификация ПО и выпускаются его новые версии, которые предоставляются пользователю в период гарантийного обслуживания системы связи, в которую установлено ПО.

Пользователи могут влиять на развитие ПО, направляя предложения по усовершенствованию по контактам, указанным в разделе 3.

Внедрение поступивших рекомендаций происходит после оценки и признания их целесообразности, эффективности и возможности реализации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

* выявление ошибок в функционировании ПО;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
* прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО;
* оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
* модернизация ПО по заявкам конечного пользователя;
* предоставление конечному пользователю новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
* обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.
1. **Устранение неисправностей**

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований технического задания на систему связи с установленным ПО MSA Service GGS или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, пользователь должен направить заявку в службу технической поддержки (далее ‑ СТП) организации, проводившей работы по установке и настройке ПО. СТП организации, внедрившей ПО, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и выполняет ее, используя собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП организации, внедрившей ПО, выполнить заявку не удается, указанная организация обращается за помощью в техническую поддержку по контактам, указанным ниже:

|  |
| --- |
| ООО «Юнисофтвер» 192174, Россия, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Обуховский, ул. Кибальчича, д. 28Х, пом. 8Н.тел: + 7 (812) 602-02-64, 8 (800) 100-67-19факс: +7 (812) 362-76-36e-mail: service@unicont.com |

После решения возникшей проблемы и оценки частоты ее появления принимается решение о необходимости проведения модернизации ПО для исключения ее повторения в будущем.

1. **Требования к обслуживающему персоналу**

К обслуживанию и настройке ПО MSA Service GGS допускаются лица, изучившие в полном объеме инструкции по эксплуатации на систему, установленную на заказе, и на программу MSA Service GGS, имеющие практические навыки работы с указанными ПО и системой и имеющие сертификат о прохождении обучения.