

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки Программного комплекса для ЭВМ «Автоматизированная система для расчетов напряженно-деформированного состояния трубных обвязок и магистральных трубопроводов «СРРЕ»

Содержание

1. Описание процессов для обеспечения поддержания жизненного цикла ПК СРІРЕ	3
2. Устранение неисправностей, выявляемых в ходе эксплуатации ПК СРІРЕ	4
3. Информация о совершенствовании ПК СРІРЕ	5
4. Информация о персонале работающего ПК СРІРЕ	6
5. Техническая поддержка ПК СРІРЕ	7
6. Контакты	9

1. Описание процессов для обеспечения поддержания жизненного цикла ПК СРІРЕ

Поддержание жизненного цикла ПК СРІРЕ обеспечивается:

- разработкой новых версий ПК СРІРЕ с учетом требований действующих нормативно-технических документов РФ, а также обратной связи с Пользователями;
- выпуском обновлений по выявляемым в процессе работы ПК СРІРЕ случаям некорректной работы;
- технической поддержкой Пользователей в период установки;
- доступной и надежной системой управления лицензиями;
- инженерной поддержкой Пользователей в период оплаченной подписки;
- обучением Пользователей работе в ПК СРІРЕ.

2. Устранение неисправностей, выявляемых в ходе эксплуатации ПК СИРЕ

При возникновении вопросов и сложностей при работе в ПК СИРЕ Пользователю необходимо составить описание проблемы в соответствии с Правилами обращения в Техническую поддержку и обратиться во установленным каналам связи в Техническую поддержку.

Неисправности выявляемые в процессе эксплуатации ПК СИРЕ Пользователями классифицируются Технической поддержкой на:

- проблемы с установкой и запуском ПК СИРЕ на инфраструктуре Пользователя;
- проблемы с решением определенных расчетных задач Пользователем;
- некорректную работу ПК СИРЕ;
- ограничения применимости ПК СИРЕ и т.д.

В зависимости от характера проблемы/задачи с которой Пользователь обращается Техническая поддержка осуществляет работу по локализации и разработке методов решения по задаче Пользователя. При необходимости, в случае установленной некорректной работы ПК СИРЕ в рамках какой-то задачи Пользователя, Техническая поддержка или предлагает пути модификации задачи Пользователя или формирует задание на внесение дополнений в ПК СИРЕ и выпуск обновленной версии.

3. Информация о совершенствовании ПК СИРЕ

В рамках программы совершенствования ПК СИРЕ реализуются следующие направления:

- внедрение функционала современных подходов к созданию расчетных моделей, выполнению расчетов и анализу результатов;

- мониторинг и учет в ПК СИРЕ актуальных требований соответствующих нормативно-технических документов РФ;

- осуществление постоянной обратной связи с Пользователями для сбора и анализа информации по опыту использования ПК СИРЕ для учета пожеланий Пользователей в новых версиях ПК СИРЕ.

4. Информация о персонале работающего ПК СРІРЕ

Пользователь программы СРІРЕ должен быть дипломированным специалистом в области проектирования и расчета трубных обвязок нефтяного и газового оборудования, должен владеть основными понятиями и методами механики грунтов и строительной механики для расчета на прочность трубной обвязки нефтяного и газового оборудования. Обладать навыками работы с приложениями в операционной среде Windows.

Перед началом установки ПК СРІРЕ Пользователю необходимо изучить Руководство по установке ПК СРІРЕ.

Перед началом работы в ПК СРІРЕ Пользователю необходимо изучить Руководство Пользователя, в том числе правила создания расчетных моделей и ограничения, накладываемые на расчетные модели.

5. Техническая поддержка ПК СРІРЕ

Правила обращения в Техническую поддержку:

1. Перед обращением в Службу технической поддержки рекомендуем поискать решение:

- в руководстве по установке ПК СРІРЕ (кратко представлена на коробке с программой, в полном объеме записана на флеш-накопитель);
- руководстве Пользователя (записано на флеш-накопителе);
- электронной справке ПК СРІРЕ (доступно после установки программы);
- руководстве по установке и управлению системой защиты лицензий Sentinel (записано на флеш-накопителе в папке с актуальными драйверами системы защиты лицензий).

2. Просьба учитывать, что Служба технической поддержки работает по будним дням с 10.00 до 18.00 (время Московское)

3. Обращение в службу поддержки можно направить несколькими способами:

- на электронный адрес Службы технической поддержки: support@cpipe.ru ;
- простые вопросы не требующие направления расчетных моделей, чертежей и т.п. можно задать по контактному телефону: +7 (495) 768-333-4.

4. Просьба распределять обращения: одно обращение – одна проблема.

Пожалуйста, не указывайте в одном письме несколько проблем/вопросов.

5. Если вы уже обсуждали свой вопрос\проблему с одним из наших специалистов, укажите его контакты, что бы мы переадресовали ему вашу заявку.

6. Тема запроса

Тема запроса должна быть максимально информативна. В теме необходимо четко и емко указать суть проблемы.

7. Содержание запроса:

7.1. Предмет обсуждения

В теле заявки указывайте информацию о продукте (версию и сборку продукта, серийный номер), версия операционной системы

(ServicePack), характеристики компьютера и рабочей сети (если вопрос связан с системой лицензирования).

7.2 Описание проблемы

Описание проблемы должно быть максимально понятным, для того, чтобы мы могли воспроизвести проблему и проанализировать ее. Чем подробнее и понятнее будет описана проблема, тем быстрее Вам будет предоставлен ответ с решением.

Описывайте проблему последовательно:

- Подробное (пошаговое) описание действий
- Полученный результат
- Ожидаемый результат

Приветствуется приложение расчетных моделей, где у Вас возникает вопрос, а также скриншотов программы иллюстрирующих или дополняющий суть Вашего вопроса.

В случае сложных расчетных моделей и для вопросов, связанных с их созданием и анализом результатов расчетов рекомендуется также прикладывать исходные данные (чертежи, отчеты), которые использовались для создания расчетной модели.

8. При необходимости сделайте скриншот, вложите чертеж, на котором стабильно воспроизводится ошибка, лог файлы.

9. Указывайте в письме информацию для обратной связи: имя, адрес электронной почты, телефон (с кодом города), город, название рабочей организации.

10. Дополнительная информация

Отвечайте на все вопросы Службы технической поддержки. Запрашиваемая информация необходима для анализа ситуации.

Соблюдая эти не сложные правила, вы ускорите время получения исчерпывающего ответа\решения.

Замечание: Убедитесь, что описанная Вами проблема не допускает разночтения и стабильно воспроизводится, при четком следовании Вашему описанию.

Перед отправкой сообщения, воспроизведите проблему, следуя своему описанию, чтобы убедиться, что все корректно и понятно описано.

6. Контакты

Авторский коллектив ПК СРІРЕ

Тел. +7(495) 768-33-34

Email: support@cpire.ru