

«Идентификатор АДР»

Шифр темы: DecoderADR

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Ине. № подл.	Подп. и дата
Взам. ине. №	Ине. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Аннотация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) DecoderADR (далее по тексту - Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Документ разработан в рамках работы по теме: «Идентификатор АДР».

Данный документ входит в состав рабочей документации.

Име. № дубл.	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подп. и дата						
Име. № подл.	Подп. и дата								
		Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата			
		Разраб.	Крюков А.А.				Лит.	Лист	Листов
		Пров.	Заруба А.А.				0	2	10
		Н.контр.					ООО «Росби Информ Ко»		
		Утв.	Зязин Н.Г.						
							Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки		

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ПО Системы обеспечивается за счет технического сопровождения системы, осуществляемого в рамках оказания услуги по технической поддержке специалистами разработчика, либо лицами наделёнными такими полномочиями и включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Системы.

В рамках технической поддержки Системы осуществляются следующие сервисные процедуры:

- Настройка Системы;
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение модернизации Системы;
- Восстановление данных Системы;
- Оказание услуг по доработке.

Сопровождение Системы необходимо для достижения следующих целей:

- Обеспечение бесперебойной работы Системы и ликвидации простоев в работе активов организаций;
- Обеспечение гарантий безопасного функционирования Системы;
- Обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации Системы;
- Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

1.1 Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы в процессе её эксплуатации осуществляется пользователями и администраторами Системы в соответствии с рабочей документацией на Систему.

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Име. № дубл.	Подп. и дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
										4

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке программного обеспечения;
- Помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- Помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- Пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения;
- Бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором;
- Общие консультации по работе в Системе.

1.3 Восстановление данных Системы

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями персонала, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения из резервной копии Системы.

Резервное копирование данных системы производится автоматически в заданный временной период в указанное место дисковой подсистемы сервера посредством установленного на сервере специального программного обеспечения, осуществляющего функции резервного копирования.

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подп. и дата						Лист
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	5

1.4 Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности заказчика в расширении функциональности его версии Системы, представитель заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы (далее по тексту - исполнитель).

После согласования между исполнителем и заказчиком объема планируемых работ, исполнитель предоставляет заказчику информацию по срокам исполнения и стоимости этих работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- Доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации системы хранения данных;
- Модернизация функциональных модулей Системы;
- Разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру заказчика;
- Разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям заказчика;
- Улучшения, связанные с обменом информации Системы с информационными системами заказчика;
- Исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей, либо необходимости доработки ПО, заказчик направляет исполнителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Име. № дубл.	Подп. и дата					Лист
					Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя со стороны заказчика;
- 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 заказчиком либо пользователями заказчика по электронной почте на электронный адрес info@rosbi.ru.

Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса заказчика.

3 Совершенствование (модернизация) программного обеспечения

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в нормативной базе, определяющей порядок функционирования Федеральной информационной адресной системы (ФИАС), а также по заявкам пользователей путем выпуска новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- Выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- Исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- Согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- Модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением нормативной базы, определяющей порядок функционирования Федеральной

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Име. № дубл.	Подп. и дата	Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
										7

информационной адресной системы (ФИАС), административных регламентов и т.п.;

- Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление заказчику на договорной основе неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Размещение обновлений для конечных пользователей Системы осуществляется на сайте <https://rosbi.ru> в виде установочных файлов.

4 Информация о персонале

4.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователи Систем должны:

- иметь базовые навыки работы на персональном компьютере;
- обладать знаниями предметной области, в которой планируется использование настоящего программного обеспечения.

Администратор Системы должен обладать квалификацией, обеспечивающей как минимум:

- опыт работы с продуктами MS Office версии 2007 и выше;
- опыт администрирования технических средств ЛВС;
- знание стандартных возможностей используемых операционных систем;
- знание принципов функционирования и основ настройки клиент-серверных систем;
- знание принципов функционирования Системы и специфики взаимодействия пользователя с Системой;
- знание основ информационной безопасности.

4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты организации-разработчика Системы, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

Име. № подл.	Подп. и дата
Взам. инв. №	Име. № дубл.
Подп. и дата	Подп. и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	Лист
					8

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей, иметь представление о структуре и архитектуре построения Системы и особенностей работы с ней;
- обладать знаниями предметной области, в которой планируется использование настоящего программного обеспечения.

По вопросам технической поддержки данного ПО просьба обращаться по следующим контактам: тел.(812) 327-85-86 или электронный адрес rsb_info@rosbi.ru

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. име. №	Име. № дубл.	Подп. и дата						Лист
										9
Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

