

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДРЕЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО МОДУЛЯ «ДОСТУПНАЯ
СРЕДА», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

НА 5 ЛИСТАХ

Содержание

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного модуля «Доступная среда».....	3
1.1 Техническая поддержка администратора	3
1.2 Разработка Модуля.....	3
1.3 Техническое сопровождение Модуля.....	4
1.4 Восстановление и откат данных	4
2 Информация о персонале.....	5
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Модуля на месте	5
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	5
2.3 Информация о фактическом наличии у заявителя персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО	5

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного модуля «Доступная среда»

Поддержание жизненного цикла программного модуля «Доступная среда» (далее - Модуль) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) техническая поддержка администратора;
- 2) проведение модернизации Модуля;
- 3) восстановление и откат данных Модуля.

Сопровождение Модуля необходимо для гарантий корректного функционирования Модуля и дальнейшего развития его функционала.

1.1 Техническая поддержка администратора

Техническая поддержка администратора осуществляется в формате консультирования администратора Модуля по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Модуля по электронным каналам связи (телефон, электронная почта) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Модуля оказываются следующие услуги:

- установка программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- установка обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по работе программного обеспечения.

1.2 Разработка Модуля

Проектирование и разработка модуля ведется в соответствии с Техническим заданием, одобренным перед началом разработки модуля.

Разработка Модуля производится по отдельным компонентам, с последующим тестированием каждого компонента. После окончательной разработки Модуля производится полное ручное и автоматическое тестирование на предмет наличия ошибок и неточностей в Модуле.

Сборка Модуля происходит в трёх экземплярах:

- внутренняя версия для нужд разработки и тестирования;

- промежуточная версия для нужд разработки и тестирования с внешним подключением к инфраструктуре Заказчика (при наличии внешнего доступа к инфраструктуре);
- окончательная версия для установки Модуля на вычислительных мощностях Заказчика.

1.3 Техническое сопровождение Модуля

В рамках технического сопровождения Модуля осуществляется исправление ошибок и модификация программного обеспечения по заявкам Заказчика.

Алгоритм процесса исправления ошибок в Модуле:

- обращение Заказчика в службу технической поддержки компании с заявкой на исправление ошибок;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявки, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- исполнение заявки в случае возможности исполнения заявки;
- информирование Заказчика о результатах исполнения заявки.

Алгоритм процесса модернизации Модуля:

- обращение Заказчика в службу технической поддержки или к менеджеру проекта с заявкой на модернизацию Модуля;
- согласование с Заказчиком возможностей и сроков модернизации Модуля, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- составление Технического задания на модернизацию модуля, одобрение технического задания;
- составления договора на модернизацию Модуля, подпись договора;
- исполнение заявки по модернизации Модуля;
- тестирование модернизированного Модуля и исправление ошибок (при их выявлении);
- сдача-приемка работ по модернизации Модуля.

1.4 Восстановление и откат данных

Восстановление и откат данных Модуля осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователей

или администраторов Модуля, сбоем оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения, либо в случае иных причин. Восстановление данных осуществляется администратором системы, а в случае невозможности этого – службой технической поддержки путем предоставления файла резервной копии файла данных.

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Модуля на месте

Администратор Модуля должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы программного обеспечения в локальных сетях.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Модуля, должны обладать следующими навыками:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Модуля и особенностей работы с ними.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Модуля, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

2.3 Информация о фактическом наличии персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО

Техническую поддержку Модуля осуществляют 2 сотрудника компании «АСС-Бизнес Софт» квалификации инженер-программист. Время оказания технической поддержки с 9:00 до 18:00 по будням.