



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «СИГМА-СОФТ
АВТОМАТИЗАЦИЯ»

_____ М.И. Мальцев

«__» _____ 2023 г.

Программное обеспечение «С-платформа»

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

Санкт-Петербург, 2023

Введение

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «С-платформа» (далее – Система).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Системы, системное программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, и язык программирования, на котором написана Система.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Системы.

Содержание

1. Общие сведения.....	4
1.1. Наименование Системы.....	4
1.2. Системное ПО.....	4
1.3. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программы	5
2.1. Назначение сопровождения Системы	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы.....	5
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2. Проведение модернизации Системы.....	6
2.2.3. Восстановление данных	6
2.2.4. Оказание услуг по доработке.....	7
3. Информация о персонале.....	8
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на АРМ пользователей.....	8
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	8

1. Общие сведения

1.1. Наименование Системы

Наименование Системы – Программное обеспечение «С-платформа».

1.2. Системное ПО

Система является кроссплатформенной, обеспечивается поддержка операционных систем Microsoft Windows 10, Alt Linux, Astra Linux Common Edition и Special Edition , Red OS.

1.3. Язык программирования

Языками программирования для Системы являются С/С++.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей Системы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, запрос на сайте службы поддержки) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления на условиях гарантийного обслуживания;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки Системы пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту центра поддержки по адресу support@asu.sigma-soft.ru или создать запрос на сайте службы поддержки <https://asu-jira.sigma-soft.ru/servicedesk/customer/portal/2>

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;
- общие консультации по работе в Системе.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Системы в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по запросам Заказчика, с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием запросов от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения запросов, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в запросе;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по запросам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их

непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии базы данных Системы, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с Заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет предложения на улучшение и/или о новой функции в адрес разработчика Системы. Далее все предложения согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

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

- доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей Системы;
- разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на АРМ пользователей

Пользователи Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования WEB-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с программной документацией на Систему.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- знание одного из языков программирования: С/С++;
- знание реляционных БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- иметь сертификат на право администрирования Системы (пройти соответствующий курс обучения в ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ»).

Создание, изменения, модернизация Системы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «СИГМА-СОФТ АВТОМАТИЗАЦИЯ». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.