

УТВЕРЖДАЮ

Технический директор

ООО «ЦПР РТСофт»

 Е. А. Денисов

12 мая 2023 г.

**Обеспечение жизненного цикла программы для ЭВМ
«Решение RITMS UP2DATE (RITMS UP2DATE)»**

Листов 6

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Индв. № дубл.	Подп. и дата

АННОТАЦИЯ

В документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Решение RITMS UP2DATE (RITMS UP2DATE)» (далее – RITMS UP2DATE, UP2DATE, Система, Программа)», а также содержится информация о персонале, необходимом для обеспечения работы ПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	4
2.	ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО	5
3.	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	6

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет технического сопровождения, выполняемого в следующем объеме:

- консультации по вопросам эксплуатации, установки и настройки ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- проведение модернизации ПО;
- добавление дополнительных функций в ПО по требованию особых сценариев использования
- восстановление работоспособности ПО после сбоев в его работе.

Сопровождение ПО необходимо для:

- минимизация негативного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, вызванного сбоями в работе ПО (аварии, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.);
- обеспечения корректной работы ПО;
- развития функционала ПО.

2. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

1. Техническая поддержка пользователей:

- консультирование пользователей и администраторов ПО по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросам Заказчика;
- помощь по вопросам установки, настройки и администрирования ПО;
- предоставление Заказчику новых версий ПО по мере их выхода;
- предоставление Заказчику измененных и дополненных версий эксплуатационной документации;
- устранение ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации.

2. Модификация ПО на возмездной основе по заявкам Заказчика:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок;
- оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- доработка ПО и предоставление его Заказчику;
- предоставление измененной и дополненной эксплуатационной документации;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПО.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, взаимодействующий с ПО, можно разделить на следующие основные группы:

- Пользователи – 1 чел.
- Администраторы – 1 чел.
- Специалисты технической поддержки – 1 чел.

Пользователь (оператор) должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователь должен изучить руководство пользователя, соответствующие должностные инструкции, а также пройти курс обучения по данному программному продукту.

Администратор должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также администрирования операционных систем семейства Linux.

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

- администрирование системного ПО подключаемых устройств;
- знание функциональных возможностей и особенностей ПО.

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