

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ ДЛЯ
ЭВМ «ФИЛОСОФИЯ АРХИВА PRO»**

Листов 6

Москва, 2021 г.

Оглавление

1. Введение	3
1.1 Принятые сокращения	3
1.2 Соглашения о терминах	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы 4	
2.1. Настройка внешнего вида и справочников	4
2.2. Техническая поддержка пользователей	4
2.3. Проведение модернизации Программы.....	5
2.4. Восстановление данных.....	5
3. Информация о персонале	6
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на местах	6
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6

1. Введение

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения для ЭВМ «Философия Архива Pro», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Полное наименование разрабатываемого программного обеспечения - «Философия Архива Pro».

Краткое наименование – «ФилАрх Pro».

1.1 Принятые сокращения

ПО – программное обеспечение.

ЭВМ – электронно-вычислительная машина.

1.2 Соглашения о терминах

Программное обеспечение - программа для электронных вычислительных машин (ЭВМ) или база данных (БД).

Программа – программное обеспечение «Философия Архива Pro».

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется путем сопровождения непосредственно ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- настройка справочников;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации Программы;
- восстановление данных Программы.

Сопровождение Программы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Программы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки в работе пользователей и т.п.).

2.1. Настройка внешнего вида и справочников

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется самостоятельно пользователями Программы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

2.2. Техническая поддержка пользователей

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

В рамках технической поддержки Программы 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.

2.3. Проведение модернизации Программы

В рамках модернизации Программы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также выпуск новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической поддержки;
- модернизация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- выпуск новых версий Программы в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчикам неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2.4. Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

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

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на местах

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя «Описание программного обеспечение и руководство пользователя».

Администратор Программы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними;
- квалификация инженер-программист.