

Общество с ограниченной ответственностью "Франшиза Градосервис"

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Система управления выездными сотрудниками

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

Листов 10

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла специализированного программного обеспечения (СПО) «Система управления выездными сотрудниками» (далее по тексту Программа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	2
<u>1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ</u>	<u>4</u>
1.1. Общие положения	4
1.2. Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранение компонентов системы	5
<u>2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ</u>	<u>7</u>
2.1. Техническая поддержка	7
<u>3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ</u>	<u>8</u>
3.1. Численность и квалификация пользователей Программы	8
3.2. Квалификация пользователей Программы	8
3.3. Режим работы пользователей	9
<u>ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ</u>	<u>9</u>

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения (включает проведение модернизаций по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке).

Для Программы определены следующие режимы функционирования:

- нормальный режим функционирования;
- аварийный режим функционирования.

Основным режимом функционирования Программы является нормальный режим. В нормальном режиме функционирования Программы:

- 1) Программа и технические средства обеспечивают круглосуточное функционирование, с перерывами на техническое обслуживание в соответствии с регламентами;
- 2) исправно функционирует системное и специализированное программное обеспечение.

Для обеспечения нормального режима функционирования Программы необходимо выполнять требования и выдерживать условия эксплуатации программного обеспечения, указанные в соответствующих технических документах (техническая документация, инструкции по эксплуатации и т.д.).

Аварийный режим функционирования Программы характеризуется отказом одного или нескольких компонент программного и (или) технического обеспечения. В случае перехода Программы в предаварийный режим необходимо:

- завершить работу Программы с сохранением данных;
- выключить все технические средства.

После этого необходимо выполнить комплекс мероприятий по устранению причины перехода Программы в аварийный режим.

В рамках сопровождения системы оказываются следующие услуги:

- консультирование пользователей Программы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

1.2. Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранение компонентов системы

Техническая и физическая защита аппаратных компонентов Программы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, текущее обслуживание реализуется техническими средствами, а также организационными мероприятиями, предусмотренными на объекте Заказчика.

Для нормальной эксплуатации Программа должно быть обеспечено бесперебойное питание.

Периодическое техническое обслуживание используемых технических средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации, но не реже одного раза в год.

Периодическое техническое обслуживание и тестирование технических средств должны включать в себя обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания.

В процессе проведения периодического технического обслуживания должны проводиться внешний и внутренний осмотр и чистка технических средств, проверка контактных соединений, проверка параметров настроек работоспособности технических средств и тестирование их взаимодействия.

На основании результатов тестирования технических средств должны проводиться анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и приниматься меры по их ликвидации.

Восстановление работоспособности технических средств проводится в соответствии с инструкциями на Программу и завершаться проведением их тестирования. При вводе Программы в опытную эксплуатацию разрабатывается план выполнения резервного копирования программного обеспечения и обрабатываемой информации. Во время эксплуатации системы, персонал, ответственный за эксплуатацию системы должен выполнять разработанный план.

Размещение оборудования, технических средств должно соответствовать требованиям техники безопасности, санитарным нормам и требованиям пожарной безопасности.

Техническое обслуживание Программы должно осуществляться эксплуатационным персоналом.

Все пользователи Программы должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

Квалификация персонала и его подготовка должны соответствовать требованиям технической документации.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММЫ

2.1. Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей Программы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону, электронной почте или письменно по запросу Заказчика.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

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

2.2. Модификация Программы

Проведение модификации Программы осуществляется в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий, полученных в результате модификации, предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Программы;
- модификация Программы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- модификация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенной в результате модификации и исправления ошибок;

- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенной в результате модификации и исправления ошибок.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

3.1. Численность и квалификация пользователей Программы

Для эксплуатации Программы определены следующие роли пользователей:

- системный программист;
- конечный пользователь (оператор).

Основными обязанностями системного программиста являются:

- мониторинг работоспособности Программы;
- поддержание работоспособности технических средств;
- настройка СПО;
- настройка сетевого оборудования.

Конечные пользователи – это категория пользователей Программы, осуществляющих эксплуатацию изделия и мониторинг состояния на охраняемом объекте.

Минимальное количество персонала, необходимое для эксплуатации Программы не должно превышать 2 штатных единиц - системного программиста и оператора (конечного пользователя).

3.2. Квалификация пользователей Программы

Системный программист должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных и технических средств, применяемых в Программе.

Конечные пользователи Программы должны иметь опыт работы с персональным компьютером на базе операционной системы (ОС) Windows на уровне квалифицированного пользователя.

3.3. Режим работы пользователей

Все специалисты должны работать в соответствии со стандартным графиком работы.

Система реализуется на компьютерном оборудовании, поэтому требования к организации труда и режима отдыха при работе с ней должны устанавливаться, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе с этим типом средств вычислительной техники. Продолжительность непрерывной работы персонала с компьютерным оборудованием без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

Для обеспечения максимальной работоспособности и сохранения здоровья профессиональных пользователей на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы: через 2 часа после начала рабочей смены и через 1.5 – 2 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы.

Деятельность персонала по эксплуатации Программы должна регулироваться должностными инструкциями.

Для пользователей Программы не устанавливается специального режима работы. Все информационные ресурсы и сервисы должны быть доступны круглосуточно, за исключением специально оговоренных случаев (проведение плановых регламентных работ).

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

В документе приняты следующие сокращения:

ОС	— операционная система;
СПО	— специализированное программное обеспечение;
ТС	— технические средства.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]