

## **«Позаказный учет разрабатывающего предприятия версия 1.0» (ПЗУ РП 1.0)**

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

## **Оглавление**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПЗУ 1.0. ....	3
Установка и развертывание серверной и клиентской частей ПЗУ 1.0. ....	3
Организация резервного копирования данных и восстановление данных на основе данных, полученных в результате резервного копирования. ....	3
Техническая поддержка пользователей. ....	4
Проведение обновления ПЗУ 1.0. ....	4
Информация о персонале. ....	5

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПЗУ 1.0.**

Поддержание жизненного цикла системы «Позаказный учет разрабатывающего предприятия» версия 1.0» (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Установка и развертывание серверной и клиентской частей Системы;
- Организация резервного копирования данных Системы и восстановление данных Системы на основе данных, полученных в результате резервного копирования;
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение обновления Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоев по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в данных и прикладных системах и т.п.).

## **Установка и развертывание серверной и клиентской частей ПЗУ 1.0.**

Установка и развёртывание серверной и клиентской частей Системы может осуществляться как разработчиком Системы, так и системный администратором Заказчика.

### **Организация резервного копирования данных и восстановление данных на основе данных, полученных в результате резервного копирования.**

Организация резервного копирования данных Системы осуществляется системным администратором Заказчика путём создания резервной копии базы данных средствами базы данных и копирования файлов, находящихся в папке файлового сервера.

Частота создания резервных копий определяется Заказчиком. Восстановление данных Системы на основе данных, полученных в результате резервного копирования, осуществляется системным

администратором Заказчика путём восстановления базы данных из ранее сохранённой резервной копии и копирования файлов в папку файлового сервера из сохранённой ранее резервной копии файлов.

### **Техническая поддержка пользователей.**

Техническая поддержка пользователей осуществляется службой технической поддержки.

Запросы подаются уполномоченными лицами Заказчика в рабочие дни на почту «[pzurp@almazantey.ru](mailto:pzurp@almazantey.ru)» и по телефону **+7 (499)940-11-12 доб. 156**

В рамках технической поддержки ПЗУ 1.0 оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок с последующим выпуском обновлений Системы (при необходимости);
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

### **Проведение обновления ПЗУ 1.0**

Обновления Системы осуществляется по заявкам Заказчика в связи с:

- реализацией нового функционала по заявкам Заказчика;
- устранением ошибок в функционировании программного обеспечения Системы.

В рамках проведения обновления системы происходит:

- уведомление заказчика о выходе обновления, содержащего новый функционал по заявке Заказчика или исправление ошибки, выявленной в системе Заказчика;
- предоставление необходимой версии обновления;
- предоставление Заказчику документации об изменениях в новом релизе;

- оказание помощи в установке и настройке программного обеспечения.

### **Информация о персонале.**

Пользователи системы ПЗУ 1.0 должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить "Руководство пользователя", а также пройти базовый курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Также он должен обладать знаниями по администрированию серверов на ОС Windows и SQL, знаниями основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне специалиста. Они должны знать функциональные возможности Системы и особенности работы с ней.

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