



**ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС
РАСПРЕДЕЛЕННОЙ ПЕЧАТИ
«PRINT-X»**

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

Листов 8

Москва 2021

Содержание

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы	3
1.1	Поддержание жизненного цикла Системы	3
1.2	Настройка Системы	3
1.3	Техническая поддержка пользователей.....	3
1.4	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы и проведение модернизации Системы	4
2	Информация о персонале	7
2.1	Персонал, обеспечивающий работу Системы	7
2.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7
	Термины, определения, обозначения и сокращения	8

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

1.1 Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла «PRINT-X» (далее – «Система», «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) устранение неисправностей и проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

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

1.2 Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации.

1.3 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Системы по электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного продукта;
- помощь в настройке и администрировании Программного продукта;



- помощь в установке обновлений Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

1.4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы и проведение модернизации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программного продукта;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес info@print-x.ru.



Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
2. оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации Системы;
3. модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
4. модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
5. предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;

6. обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
7. предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2 Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Необходимо иметь базовые навыки работы с операционными системами, поддерживающими работу с web-браузерами Chrome, Mozilla Firefox или аналогичными, ПО Microsoft Office или аналогичным, ПО для просмотра файлов формата PDF.

Для работы с Системой администраторам необходимо изучить документ «Руководство по развертыванию Системы».

Администраторы Системы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимы навыки и знания по администрированию прикладного ПО Системы и техническому обслуживанию виртуальных вычислительных машин, на которых оно устанавливается, а также знание настроек системной политики прав пользователей.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.

Термины, определения, обозначения и сокращения

Заказчик	– Физическое или юридическое лицо, заинтересованное в выполнении Разработчиком работ, оказании им услуг или приобретении продукта
ПО	– Программное обеспечение
Разработчик	– Владелец Системы
HTML	– HyperText Markup Language – язык гипертекстовой разметки – стандартизированный язык разметки документов