

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ТСНК IDK-PROV»,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ТСК IDK-PROV»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ТСК IDK-PROV» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

В качестве технических средств хранения и компиляции исходного текста используются следующие продукты

- семейство компиляторов Gnu Compiler Collection — gcc/g++ для компиляции исходных кодов на с++ в объектный и исполняемый код
- make — кроссплатформенная автоматизированная система сборки проектов
- git — распределенная система управления версиями
- gitlab — веб инструмент для поддержания жизненного цикла разработки

Все указанные средства размещены на внутренних серверах организации, расположенных на территории Российской Федерации.

В качестве системы управления лицензионными ключами используется коробочное решение АО «Актив-Софт» Guardant Station, которое позволяет активировать аппаратные ключи Guardant Sign. Система Guardant Station размещается внутри организации, на территории Российской Федерации.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе специалистов заказчика и т.п.);
- устранения неисправностей, ошибок и недочетов в ПО выявленных в процессе эксплуатации
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного обеспечения по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика сотрудниками организации;
- обеспечение Заказчика новыми версиями программного обеспечения по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом сотрудниками организации.

- модификацией исходного кода ПО, с последующей компиляцией и созданием новой или обновленной версии ПО.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ТСНК IDK-PROV»

1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО «ТСНК IDK-PROV» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала модулей ПО «ТСНК IDK-PROV», помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения;
- общие консультации по выбору программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного обеспечения.

2. Проведение модификации ПО «ТСНК IDK-PROV» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «ТСНК IDK-PROV», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный обеспечение «ТСНК IDK-PROV»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения «ТСНК IDK-PROV» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;

- модификация программного обеспечения «ТСНК IDK-PROV» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «ТСНК IDK-PROV», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «ТСНК IDK-PROV», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Сотрудники организации, обеспечивающие сопровождение и поддержание жизненного цикла ПО, имеют соответствующую квалификацию в обработке заявок от заказчика, анализе, разработке и компиляции программного кода, поставке, внедрении и настройке всех компонент ПО непосредственно у заказчика.

Пользователи ПО «ТСНК IDK-PROV» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО «ТСНК IDK-PROV» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПО «ТСНК IDK-PROV», а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.