# ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

# Программного обеспечения (далее – «ПО»)

# «Программа-система управления очередью SMART-Q»,

# В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**НА 7 ЛИСТАХ**

Игонин Александр Михайлович,

alexander.igonin@gmail.com

+7 (925) 760-2002

РФ, г.Москва

2018г.

**Содержание**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**……………………………………………………………….3

Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранение компонентов системы………………5

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»** ……………………………………………………………………….….6

Информация о персонале»………………………..……………………….……………………………..…7

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Программа-система управления очередью SMART-Q»

# Поддержание жизненного цикла ПО «Программа-система управления очередью SMART-Q» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК).

Для Системы определены следующие режимы функционирования:

1) нормальный режим функционирования;

2) аварийный режим функционирования.

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

1) клиентское программное обеспечение и технические средства пользователей и

администратора системы обеспечивают возможность функционирования в течение рабочего дня (с 07:00 до 21:00) cемь дней в неделю;

2) серверное программное обеспечение и технические средства северов обеспечивают

возможность круглосуточного функционирования, с перерывами на техническое обслуживание в соответствии с регламентами Системы;

3) исправно работает оборудование, составляющее комплекс технических средств;

4) исправно функционирует системное, базовое и прикладное программное обеспечение системы.

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

Аварийный режим функционирования системы характеризуется отказом одного или нескольких компонент программного и (или) технического обеспечения.

В случае перехода системы в предаварийный режим необходимо:

- завершить работу всех приложений, с сохранением данных;

- выключить рабочие станции операторов;

- выключить все периферийные устройства;

- выполнить резервное копирование БД.

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

В рамках сопровождения системы оказываются следующие услуги:

- консультирование пользователей и администраторов системы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, с помощью онлайн-чата) или письменно по запросу Заказчика;

- обеспечение Заказчика новыми версиями системы по мере их выхода;

- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с системой.

# Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт и хранение компонентов системы

Система рассчитана на эксплуатацию в составе программно–технического комплекса Заказчика. Техническая и физическая защита аппаратных компонентов системы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными в ИТ-инфраструктуре Заказчика.

Для нормальной эксплуатации разрабатываемой системы должно быть обеспечено бесперебойное питание ПЭВМ. При эксплуатации системы должна быть обеспечена соответствующая стандартам хранения носителей и эксплуатации ПЭВМ температура и влажность воздуха.

Периодическое техническое обслуживание используемых технических средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей, 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 рабочие станции, серверы, 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 разработчика и поставщика технических средств и документами по восстановлению работоспособности технических средств и завершаться проведением их тестирования. При вводе системы 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.

Условия эксплуатации объекта автоматизации и характеристики окружающей среды:

1) напряжение электрической сети: 220 В +/- 30 В, 50 Гц +/- 1 Гц;

2) используемое оборудование подключено к электрическим розеткам 220 В по

стандарту CEE 7 (ГОСТ Р 51322.1-99 или IEC 60884-1-94) с заземлением;

3) температура окружающей среды от +15 C до +25 C;

4) относительная влажность от 30% до 80% без наличия конденсата;

5) запыленность до 0.4 г/м3

6) атмосферное давление от 84 до 106 кПа.

Техническое обслуживание Системы должно осуществляться эксплуатационным персоналом.

Все пользователи системы должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

Квалификация персонала и его подготовка должны соответствовать требованиям технической документации.

# Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «Программа-система управления очередью SMART-Q»

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

В рамках технической поддержки ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»** оказываются следующие услуги:

* помощь в установке программного комплекса;
* помощь в настройке и администрировании;
* помощь в установке обновлений программного комплекса;
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;
* пояснение функционала модулей ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**.
* Помощь в эксплуатации.
	+ предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса;
	+ общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.
1. Проведение модификации ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»** в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

* + прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**;
	+ согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам пожеланий, указанных в заявке;
	+ выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
	+ модификация ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»** по заявкам Заказчика;
	+ исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
	+ модификация ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**  в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
	+ предоставление Заказчику новых версий ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
	+ предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

# Информация о персонале

Пользователи ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»**» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q»** пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПО **«Программа-система управления очередью SMART-Q».**