

ООО «Софт Эксперт»

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СКУД АРМ «БЮРО ПРОПУСКОВ»

Москва
2023

Содержание

1.	Общие сведения о программном обеспечении.....	3
1.1.	Термины и сокращения.....	3
1.2.	Язык программирования.	3
2.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы.....	4
2.1.	Настройка Программы.....	4
2.2.	Техническая поддержка пользователей.	4
2.3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	4
2.4.	Проведение модернизации Программы.	5
3.	Информация о персонале	6
3.1.	Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей.	6
3.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	6

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение СКУД АРМ «БЮРО ПРОПУСКОВ» - это программа, представляющая собой централизованную административную панель для управления системами безопасности в здании, она обладает функциями по контролю пользователей, добавлению новых устройств, новых пользователей и лиц, ведению контроля рабочего времени, выставлению заданных зон контроля, созданию групп, а также по настройке устройства, его синхронизации и т.д.

1.1. Термины и сокращения.

Программа - Программное обеспечение СКУД АРМ «БЮРО ПРОПУСКОВ»

Разработчик/Исполнитель - Правообладатель программного обеспечения Общество с ограниченной ответственностью «Софт Эксперт».

Пользователь - Физическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Delphi- императивный, структурированный, объектно-ориентированный, высокоуровневый язык программирования со строгой статической типизацией переменных.

XML – расширяемый язык разметки. Спецификация XML описывает XML-документы и частично описывает поведение XML-процессоров (программ, читающих XML-документы и обеспечивающих доступ к их содержимому).

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения СКУД АРМ «БЮРО ПРОПУСКОВ» (далее – «Программа») осуществляется за счет сопровождения Программы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- о настройка Программы (первичная и в процесс эксплуатации);
- о техническая поддержка пользователей;
- о проведение модернизации Программы.

Сопровождение Программы необходимо для:

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

2.1. Настройка Программы.

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

2.2. Техническая поддержка пользователей.

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

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

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

2.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет запрос в техническую поддержку, который должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Пользователь направляет запросы по электронной почте или по телефону.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, 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 специалист технической поддержки меняет его статус на «Решен», и при необходимости указывает комментарии к нему. Специалист технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

2.4. Проведение модернизации Программы.

Программа регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс. В рамках модернизации Программы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы), которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Программы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программы, направляя предложения по усовершенствованию Программы на электронную почту технической поддержки. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Программу;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программы по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей.

Пользователи Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя Системы

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.

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

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: Delphi, Javascript, C#;
- знание реляционных БД (PostgreSQL или Microsoft SQL Server);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.