

ООО «ТРИАЛИНК ГРУП»

Москва

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

««МАРС-МОНИТОРИНГ» МАРС-ММ.Х»,

**В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ**

на 7 листах

Оглавление

1. Общие сведения.....	3
1.1. Наименование Системы.....	3
1.2. Состав программных средств	3
1.3. Язык программирования	3
2. Назначение и статус документа.....	3
3. Организация процесса поддержания жизненного цикла ПО.....	3
2.1 Организация процесса со стороны Заказчика	4
2.2 Организация процесса со стороны Исполнителя.....	4
2.3 Обеспечение процесса сопровождения	4
4. Техническая поддержка	5
5. Проведение модернизации Системы	5
6. Восстановление данных	6
7. Оказание услуг по доработке	6
8. Информация о персонале, необходимом для сопровождения и технической поддержки ПО 6	
4.1 Персонал Заказчика	6
4.2 Персонал Исполнителя.....	7

1. Общие сведения

1.1. Наименование Системы

Наименование Системы – ««МАРС-МОНИТОРИНГ» МАРС-ММ.Х».

1.2. Состав программных средств

Для функционирования Системы требуются:

- Операционная система семейств Windows, Linux;
- Программное обеспечение ««МАРС-МОНИТОРИНГ» МАРС-ММ.Х».

1.3. Язык программирования

– Программное обеспечение ««МАРС-МОНИТОРИНГ» МАРС-ММ.Х» реализовано на языке программирования C++.

Разработка и эксплуатация программных модулей и сервисов программного обеспечения ««МАРС-МОНИТОРИНГ» МАРС-ММ.Х» производится с использованием технологий системных вызовов - сокетов и объектно-реляционной системы управления базами данных (СУБД) PostgreSQL.

2. Назначение и статус документа

Настоящий документ представляет собой регламент, который устанавливает уровень сопровождения и технической поддержки программного обеспечения (ПО) ««МАРС-МОНИТОРИНГ» МАРС-ММ.Х», в процессе поддержания жизненного цикла ПО и регламентирует взаимодействие Заказчика и ООО «Триалинк Групп» (далее Исполнителя) в ходе эксплуатации системы «МАРС-МОНИТОРИНГ», а также определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию системы;
- специалистов Исполнителя, ответственных за сопровождение и техническую поддержку системы.

Положения регламента обязательны для выполнения всеми перечисленными участниками процесса.

3. Организация процесса поддержания жизненного цикла ПО

Сопровождение обеспечивает поддержание жизненного цикла ПО. Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счёт сопровождения Системы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным

планом доработок и по заявкам заказчиков, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по электронной почте);
- обеспечение Заказчиков новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

Участники процесса сопровождения ПО, на которых распространяются требования настоящего документа, определены в п.1.

2.1 Организация процесса со стороны Заказчика

Заказчик назначает ответственное лицо, имеющее полномочия и решающее следующие вопросы:

- контроль работы и консультирование пользователей и администраторов системы по вопросам эксплуатации ПО;
- регистрация основных проблем, возникающих в работе ПО в процессе эксплуатации;
- решение оперативных вопросов по эксплуатации ПО и принятие решений о необходимости обращения к Исполнителю при возникновении проблем;
- обращения с запросами к Исполнителю (по телефону, электронной почте) в случаях возникновения проблем с ПО, решение которых только силами Заказчика невозможно или нежелательно;
- визирование Актов приёмки / сдачи услуг, оказанных Исполнителем.

2.2 Организация процесса со стороны Исполнителя

Исполнитель назначает ответственное лицо, имеющее полномочия и решающее следующие вопросы:

- организация предварительного обучения специалистов Заказчика и, в случае необходимости, непосредственное или, если необходимо, с привлечением специалистов Исполнителя, консультирование Заказчика по вопросам установки, настройки, администрирования и эксплуатации ПО;
- регистрация запросов, поступающих от Заказчика, принятие решений и организация работ по исполнению запросов и, если необходимо, привлечению к этим работам специалистов Исполнителя;

2.3 Обеспечение процесса сопровождения

Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Исполнителя имеют полномочия на просмотр, изменение и удаление данных в системе по согласованию с Заказчиком. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика. Администраторы Исполнителя имеют право управлять полномочиями всех пользователей системы.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения.

4. Техническая поддержка

В рамках технической поддержки ПО системы «МАРС-МОНИТОРИНГ» Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги:

- общие консультации по работе ПО;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе ПО;
- помощь в установке и настройке ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в выявлении и устранении ошибок при установке и настройке ПО и его обновлений;
- предоставление Заказчику новых версий и обновлений ПО, а также соответствующих изменений и дополнений к технической документации, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

При возникновении проблемы при работе с системой «МАРС-МОНИТОРИНГ» или при необходимости получения информации пользователь системы должен прежде всего обратиться к ответственному лицу со стороны Заказчика, которое по возможности самостоятельно решает проблему и отвечает на вопросы пользователя. Вопросы пользователей, ответы на которые содержатся в руководствах пользователя, должны рассматриваться ответственным лицом со стороны Заказчика.

При невозможности самостоятельного решения возникшей проблемы ответственное лицо со стороны Заказчика обращается с запросом к ответственному лицу со стороны Исполнителя по телефону или электронной почте. Ответственное лицо со стороны Исполнителя определяет специалистов Исполнителя, требуемых для решения проблемы, и согласовывает сроки и время проведения необходимых работ и ответственным лицом Заказчика. При возможности необходимые работы могут быть проведены Исполнителем дистанционно, без выезда специалистов Исполнителя к Заказчику. Время проведения работ устанавливается по согласованию между ответственными лицами со стороны Заказчика и Исполнителя с учётом возможного ухудшения качества или остановки работы системы на время проведения работ.

5. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Системы реализуется в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой и предоставление Заказчикам возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы оказываются производятся работы:

- выявление ошибок в функционировании Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модификация Системы по планам функционального развития;

- предоставление Заказчикам новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы.

6. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

7. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей Системы;
- разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;
- исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

8. Информация о персонале, необходимом для сопровождения и технической поддержки ПО

4.1 Персонал Заказчика

Для работы с ПО специалисты Заказчика должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, знанием общих принципов работы

системы «МАРС-МОНИТОРИНГ» и пройти курс предварительного обучения работе с ПО, организуемый Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

4.2 Персонал Исполнителя

Создание и развитие системы «МАРС-МОНИТОРИНГ» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Триалинк Групп». Коллектив разработчиков этой системы и ПО (технологи, программисты, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний и навыков для работы со всеми компонентами, входящими в состав системы «МАРС-МОНИТОРИНГ».