ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПЛАТФОРМЫ И СЕРВИСЫ»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ CMSEA - ПРОГРАММНОГО МОДУЛЯ НАСТРОЙКИ И УПРАВЛЕНИЯ РАБОТОЙ ПРОГРАММНЫХ МОДУЛЕЙ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

Листов 5

г. Москва 2024

1. О документе

Настоящий документ содержит следующую информацию:

* перечень и описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
* перечень и описание процессов, обеспечивающих выявление и устранение неисправностей в работе программного обеспечения;
* перечень и описание процессов, обеспечивающих улучшение функционала программного обеспечения;

1. Поддержание жизненного цикла программного модуля CMSEA

Поддержание жизненного цикла программного модуля CMSEA осуществляется за счет сопровождения программного приложения CMSEA и включает в себя проведение модернизаций по мере внедрения новой функциональности.

В рамках технической поддержки программного модуля CMSEA оказываются услуги по настройке и администрированию программного приложения CMSEA.

В случаях неисправностей, не входящих в рамки стандартной технической поддержки, необходимо сформировать запрос. Для формирования запроса необходимо оформить список Инцидентов и направить его по электронной почте [info@tpservis.tech](mailto:info@tpservis.tech).

1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного модуля CMSEA

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: обращением в техническую поддержку с последующей работой специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Запрос пользователя может включать в себя:

* описание Инцидента произошедшего сбоя в системе Пользователя;
* запрос на обновление программного модуля CMSEA, включающий в себя перечень необходимых доработок.

Разработчик принимает и регистрирует запрос, поступивший от Заказчика, для проведения дальнейших работ. Сформированный запрос необходимо направить по электронной почте [info@tpservis.tech](mailto:info@tpservis.tech).

1. Совершенствование программного модуля CMSEA

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые возможности и обновляется интерфейс.

В программном модуле CMSEA заложена функция реализации расширяемого набора новых дочерних сторонних приложений в соответствии с запросом Пользователя.

Шаги, описывающие порядок подключения новых программных модулей в расширяемый набор базы, описаны в специальном документе «CMSEA Руководство системного программиста (администратора)».

Порядок подключения новых программных модулей подразумевает наличие персонала, с различным уровнем компетенций и навыков, описанных в п. 1.1 «Обязанности и уровень подготовки персонала».

1. Техническая поддержка программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного модуля CMSEA выполняется за счет сопровождения, технической поддержки ПО и включает в себя проведение обновлений, модернизаций ПО в соответствии с внутренним планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) ПО. Порядок и сроки оказания технической поддержки определяется с каждым конкретным Заказчиком в соответствии с условиями договора.

В рамках исполнения обязательств по поддержке программного модуля CMSEA Исполнитель выделяет ответственных специалистов для решения проблем, выявленных Заказчиком, обращения принимаются на специальный адрес электронной почты [info@tpservis.tech](mailto:info@tpservis.tech).

1. Информация о персонале

Для штатной эксплуатации программного модуля CMSEA необходимо привлечение следующих единиц персонала:

− Системный программист (администратор);

Основными обязанностями системного программиста (администратора) являются:

− развертывание программного модуля;

− развертывание БД;

− администрирование БД;

− развертывание объектного хранилища;

− администрирование объектного хранилища;

− загрузка в объектное хранилище и настройка новых дочерних приложений;

− резервное копирование данных, восстановление в случае аварийных сбоев;

− настройка инфраструктурных компонентов;

− обновление версий программного модуля интеграции.

Системный администратор должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программного модуля.

Обязательно знакомство и знание эксплуатационной документации программного модуля.

Перед использованием программного модуля пользователи должны пройти обязательную общую и специальную подготовку для работы с ним.

Общая подготовка должна включать в себя получение навыков работы с компьютером и общим ПО (ОС, офисное ПО) в объеме, необходимом для работы системного программиста (администратора).

Специальная подготовка Пользователей должна включать в себя получение знаний и навыков работы с комплексом технических средств в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей системного программиста (администратора).

Пользователям программного модуля предоставляется возможность круглосуточного доступа к приложению с учетом перерывов на проведение работ по техническому и сервисному обслуживанию. Штатный состав персонала уточняется перед вводом в промышленную эксплуатацию программного модуля системного программиста (администратора).