

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

1. Общие сведения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла автоматизированной системы электронного документооборота «Писарь» (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения использования ПО.

2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО

2.1. Поставка ПО

Поставка включает в себя CD диск, содержащий:

- Дистрибутив ПО;
- Дамп стартовой базы данных;
- Инструкция по установке и настройке ПО;
- Руководство пользователя.

2.2. Использование ПО

Использование ПО требует выполнения следующих видов работ:

- Настройка серверной части: SQL сервера;
- Настройка рабочих мест пользователей;
- Настройка полномочий доступа к данным.

2.3. Обучение работе с ПО

Обучение пользователей возможностям ПО, методам настройки ПО может выполняться:

- Самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- С помощью специалистов разработчиков ПО или специалистов организации, внедряющих данное ПО.

2.4. Сопровождение и техническая поддержка

Сопровождение и техническая поддержка, выполняемые на этапе эксплуатации включают:

- Консультации по телефону и электронной почте;
- Устранение обнаруженных ошибок при работе ПО;
- Услуги по модификации и добавлению новых функций в ПО;

- Услуги по настройке ПО на территории Заказчика.

2.5. Совершенствование и модернизация ПО

Совершенствование и модернизация ПО осуществляется по заявкам пользователям и может включать в себя:

- Услуги по модификации и добавлению новых функций в ПО;
- Импорт данных из сторонних баз данных, включая выгрузки из Росреестра.

3. Требования к уровню квалификации специалистов, обслуживающих ПО

Специалисты по установке и сопровождению ПО:

- Базовые знания администрирования операционных систем (ОС) семейства Linux и Windows;
- Базовые знания в администрировании SQL сервера Firebird Server;

Пользователи ПО:

- Базовые навыки работы с ОС семейства Linux и Windows;