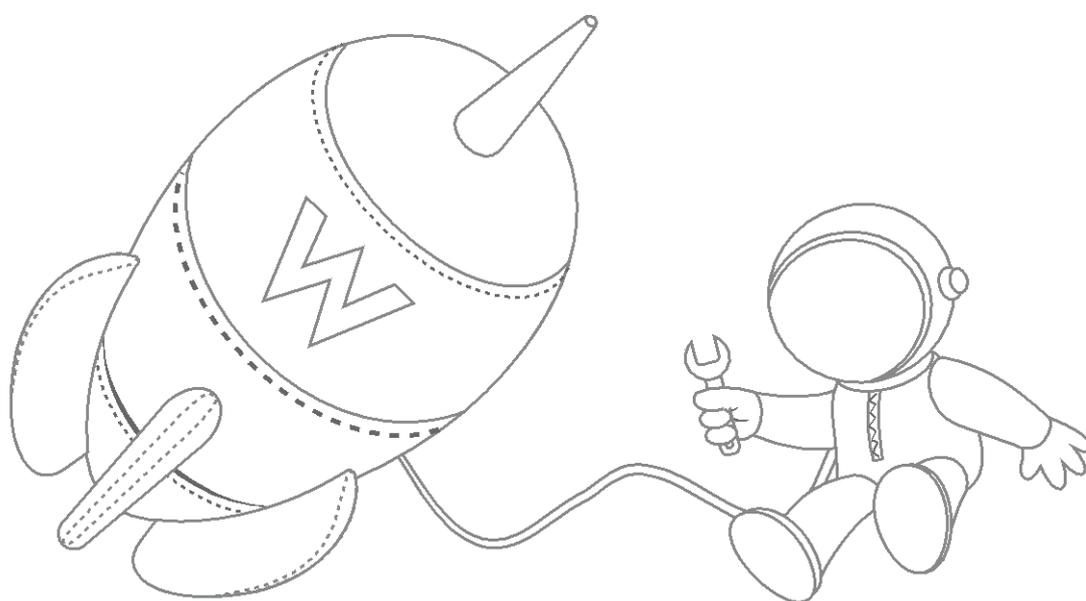


Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла



адрес
Москва, пер. Нижний Сусальный, 9/6

сайт
ittensive.ru

телефон
+7 925 8884500



Аннотация

Настоящий документ разработан в рамках исполнения требований Постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2022 N 2461 и содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.





Содержание

1 Общие положения.....	4
2 Поддержание жизненного цикла ПО Аним.....	5
3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО Аним	6
4 Совершенствование ПО Аним.....	7
5 Техническая поддержка ПО Аним.....	8
6 Информация о персонале.....	8
7 Адреса размещения.....	8





1. Общие положения

Настоящий документ относится к программному обеспечению, разработанному ООО «АйТиТенсив» и внесенному в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных:

- Автоматизация обработки данных и подготовки отчетности - Аним (далее ПО Аним)





2. Поддержание жизненного цикла ПО Аним

Поддержание жизненного цикла ПО Аним осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации Программы, техническая поддержка.

В рамках технической поддержки ПО Аним оказываются следующие услуги:

- консультация и помощь в подборе рекомендуемого серверного оборудования или облачной инфраструктуры;
- консультация по выбору программного окружения операционной системы;
- помощь в настройке;
- помощь в администрировании;
- помощь в сопровождении автоматических обновлений;
- помощь в настройке ручных обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- пояснение функционала модулей ПО Аним;
- помощь в эксплуатации.





3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО Аним

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть устранены тремя способами:

- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя;
- удаленное подключение к панели администратора системы специалистом технической поддержки;
- обновление версии программного обеспечения.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента - произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы - сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО Аним;
- запрос на обслуживание - запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие - запрос на проведение доработок ПО Аним.

Запрос направляется Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес support@ittensive.ru.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО Аним. Каждому запросу 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 «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.





4. Совершенствование ПО Аним

В ПО Аним регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс, добавляется расширенный функционал взаимодействия с внешними системами, в обработке мультимедийных данных. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@ittensive.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО Аним будут внесены соответствующие изменения.





5. Техническая поддержка ПО Аним

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно связаться одним из следующих способов:

- Сайт: <http://ittensive.ru>
- Email: support@ittensive.ru

6. Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу ПО Аним на рабочих местах пользователей

Пользователи ПО Аним должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования веб-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по установке ПО Аним, эксплуатации ПО Аним.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- продвинутое знание Python и SQL;
- знание функциональных возможностей ПО Аним и особенностей работы с ней;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

7. Адреса размещения

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, пер. Нижний Сусальный, д.9, стр.6.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: г. Москва, пер. Нижний Сусальный, д.9, стр.6.

