ООО «ЦЗИ «ГРИФ»

Документация, содержащая описание процессов,

обеспечивающих поддержание жизненного цикла

программы для ЭВМ

«Крипторегистратор»

г. Рыбинск,

2024 г.

Содержание:

1. Описание процессов, поддерживающих жизненный цикл ПО…………...………3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО………...4-5
3. Информация о совершенствовании ПО……………………………………………..6
4. Информация о персонале, необходимом для работы ПО…………….…………7
5. Техническая поддержка ПО……………………………………………………………8

**1. Описание процессов, поддерживающих жизненный цикл ПО**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения - программы для ЭВМ «Крипторегистратор» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте).

В рамках поддержания жизненного цикла ПО предусмотрены следующие процессы:

* + - эксплуатация ПО;
		- системный анализ и обеспечение качества работы ПО;
		- сопровождение в установке, запуске и эксплуатации ПО;
		- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
		- общие консультации по работе ПО;
		- предоставление документации для ПО;
		- совершенствование ПО.

**2.Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

 В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос 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 со стороны Клиента;
		- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
		- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
		- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика support@czi-grif.ru.

 Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

* + - Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
		- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

Сбой со статусом «Аварийный»:

* + Отсутствие связи между клиентами и сервером;
	+ Отсутствие возможности работы в ПО;
	+ Переполнение базы данных;
	+ Другие ошибки, не позволяющие осуществлять контроль за персоналом и активами.

 Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

* + Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО;
	+ Программные несоответствия, ошибки в отчетах;
	+ Зависание отдельных модулей ПО при общей работоспособности ПО;
	+ Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых подлокаций ПО.

 Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

* + Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность ПО;
	+ Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;
	+ Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации;
	+ Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.

 **3. Информация о совершенствовании ПО**

Цель процесса о совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

**4. Информация о персонале, необходимом для работы ПО**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows. Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя.

#

# **5. Техническая поддержка ПО**

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: support@czi-grif.ru

Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты разработчика:

Герчес Юрий Константинович – генеральный директор правообладателя ПО ООО «ЦЗИ «Гриф» - Телефоны: +7 (4852) 33-29-70, +7 (4855) 25-31-70 E-mail: info@czi-grif.ru