**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «САТТЛ 2.0», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, совершенствование программного комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

**Программа для ЭВМ**

**«Система автоматизации товарно-транспортной логистики 2.0»**

На 6 листах

2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «САТТЛ 2.0»** 3](#_Toc122430127)

[1.1 Настройка доступных подключений Системы 3](#_Toc122430128)

[1.2 Техническая поддержка пользователей 3](#_Toc122430129)

[1.3 Проведение модернизации системы 4](#_Toc122430130)

[1.4 Восстановление данных 5](#_Toc122430131)

[**2 Информация о персонале** 6](#_Toc122430132)

[2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах 6](#_Toc122430133)

[2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 6](#_Toc122430134)

# **1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «САТТЛ 2.0»**

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «САТТЛ 2.0» (далее − Система) осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. настройка доступных подключений Системы;
2. техническая поддержка пользователей;
3. проведение модернизации Системы;
4. восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

1. гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
2. отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей Системы и т.п.).

## **1.1 Настройка доступных подключений Системы**

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации программного обеспечения.

## **1.2 Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

1. помощь в настройке и администрировании программного и системного ПО;
2. помощь в установке обновлений программного и системного ПО;
3. помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
4. пояснение функционала Системы, помощь в эксплуатации;
5. предоставление актуальной документации по настройке/работе ПО;
6. предоставление актуальной пользовательской документации Системы.

## **1.3 Проведение модернизации системы**

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, требований бизнеса, а также по запросам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
2. исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
3. прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
4. согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения запросов, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в запросе;
5. модернизация программного обеспечения Системы по запросам заказчика;
6. модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
7. предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
8. обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
9. предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

## **1.4 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/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.

# **2 Информация о персонале**

## **2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах**

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить руководства пользователя Системы, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в предметной области. Администратору необходимо изучить руководства пользователя Системы и пройти курс обучения по настройке системы.

## **2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

1. владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
2. знание функциональных возможностей Системы и особенностей;

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию работы со следующими технологиями: Java 11, Jmix 1.4.0, Gradle, Minio, RabbitMQ.3.10.7, PostgreSQL 14.6.