



Поддержание жизненного цикла

Выпуск 1.0

www.protei-sm.ru

янв. 12, 2023

1	Назначение сопровождения системы	1
2	Сервисные процессы сопровождения системы	2
3	Техническая поддержка пользователей	3
4	Проведение модификации системы	4
5	Восстановление данных	5
6	Совершенствование системы	6
7	Информация о персонале	7

Назначение сопровождения системы

Поддержание жизненного цикла системы PromUC осуществляется за счет ее сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом развития системы разработчиком и по заявкам клиентов, а также с учетом консультаций по вопросам установки и эксплуатации.

Сопровождение системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы, ошибки пользователей системы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функционала.

Сервисные процессы сопровождения системы

Для обеспечения жизненного цикла сопровождение системы включает следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей системы по вопросам эксплуатации;
- обновление системы по мере появления новых версий;
- обновление эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с системой.

Информация о появлении новых версий, а также обнаружении уязвимостей самой системы или используемых компонентов и рекомендациям по их устранению, будет размещаться в новостной ленте сайта и в Телеграм-чате.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу service@sm.protei.ru.

В рамках технической поддержки системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке системы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления системы;
- помощь в эксплуатации;
- получение дополнительной информации, касающейся работы системы.

Проведение модификации системы

Система регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируются модули и функции, обновляется интерфейс пользователя. Проведение модификации системы может потребоваться в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых системой, а также по заявкам заказчика с выпуском новых версий системы, что предоставит заказчику возможность использования новых версий системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от заказчика на внесение изменений в систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление и исправление ошибок в функционировании системы;
- модификация системы по заявкам заказчика.

Восстановление данных

Восстановление данных системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Восстановление данных, в зависимости от используемого способа хранения данных (в виде файлов или в системе контроля версий), осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, или доступа к системе контроля версий, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и 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.

Совершенствование системы

Работа по совершенствованию системы включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности системы;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых системой.

В случае заинтересованности заказчика в расширении функциональности его версии системы, он направляет предложение по улучшению на электронную почту технической поддержки по адресу service@sm.protei.ru.

Перечень услуг (работ) по модернизации системы включает в себя:

- разработка, связанная с интеграцией системы в инфраструктуру заказчика;
- разработка дополнительной функциональности системы по запросам и предложениям заказчика;
- улучшения, связанные с загрузкой / выгрузкой информации из системы в файлы различных форматов;
- исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования системы, но не влияющих на работоспособность системы;
- исключение устаревших функций.

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу системы на рабочих местах пользователей, должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с системой пользователю необходимо изучить инструкции к системе, переданные при сдаче системы заказчику, а также расположенные по адресу www.promisc.ru.