

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система радиохраны "Иртыш-ЗР"» в том числе информация об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, совершенствовании программного продукта, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения «Система радиохраны "Иртыш-ЗР"»

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы  
Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система радиохраны "Иртыш-ЗР"» (далее – «Система» или «ПО») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- настройка Системы (первичная и в процесс эксплуатации);
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

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

### 1.1 Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации.

### 1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощью в настройке взаимодействия ПО и внешнего оборудования;
- помощь в установке обновлений ПО;
- пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям ПО.

### 1.3 Проведение модернизации Системы

ПО регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию ПО, направляя предложения по совершенствованию на портал технической поддержки [info@intecs.ru](mailto:info@intecs.ru).

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам конечного пользователя;
- модернизация ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

## 2. Информация о персонале

### 2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, навыки настройки взаимодействия компьютера и внешних устройств, подключаемых по шине USB, по последовательному порту или с использованием Ethernet.

Пользователи с ролью «Оператор» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Работа с программой АРМ Оператора.docx».

### 2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.