

Единая Цифровая Платформа «АК БАРС»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения**

На 8 листах

Содержание

1	Поддержание жизненного цикла ПО.....	3
2	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
3	Совершенствование ПО.....	5
4	Информация о персонале, работающим с ПО	7
5	Техническая поддержка ПО.....	8

1 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе ПО.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у пользователя;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. 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 Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

3 Совершенствование ПО

Проведение модификации Системы проводится в связи:

- с изменениями в законодательстве,
- для усовершенствования работы функций и процедур Системы;
- по заявкам пользователей;
- в рамках расширения функционала Системы.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с пользователями возможности и сроков исполнения заявок;
- оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модификация Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Пользователям новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- устранение критичных уязвимостей Системы.

В рамках развития Системы выполняется следующее:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту Разработчика. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

4 Информация о персонале, работающем с ПО

Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей, должен обладать навыками:

- работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- изучить Руководство пользователя Системы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Системы, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- знание реляционных БД;
- знание нереляционных БД (MongoDB);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- изучить Руководство пользователя, Руководство администратора, Руководство по установке и настройке.

5 Техническая поддержка ПО

Техническая поддержка осуществляется специалистами ГУП «Центр информационных технологий РТ».

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

Для оказания технической поддержки Системы возможны следующие варианты подачи сервисной заявки:

— по номеру телефона ☎ +7 843 264-72-63

- режим работы с 9:00 до 18:00 в рабочие дни

— на портале: <https://digital.tatarstan.ru/ecp.html>

— написать письмо на адрес helpt18@tatar.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 420074, республика Татарстан, город Казань, улица Петербургская, д. 52.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 420074, республика Татарстан, город Казань, улица Петербургская, д. 52.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 420074, республика Татарстан, город Казань, улица Петербургская, д. 52.