**Программа «программного обеспечения автоматизированной вертикальной системы хранения»**

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки**

**Листов 6**

2024

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла экземпляра программного обеспечения «программного обеспечения автоматизированной вертикальной системы хранения», представленного правообладателем для проведения экспертной проверки.

СОДЕРЖАНИЕ

[1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО 4](#_Toc173146101)

[2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 4](#_Toc173146102)

[3. Информация о совершенствовании ПО 5](#_Toc173146103)

[4. Информация о персонале, работающим с ПО 6](#_Toc173146104)

[5. Порядок выполнения работ по технической поддержке ПО 6](#_Toc173146105)

описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения.

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла «программного обеспечения автоматизированной вертикальной системы хранения» 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 технической поддержки оказываются следующие услуги:

общие консультации по работе ПО;

предоставление документации;

 совершенствование ПО.

1. 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. 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.

1. 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 на 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.

1. Информация о персонале, работающим с 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 инженера программного обеспечения.

1. Порядок выполнения работ по технической поддержке ПО

Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

Сбой со статусом «Аварийный»:

 Отсутствие возможности работы в ПО;

 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 программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения;

 Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения;

Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

 Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность тренажеров;

 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.