

**Программный комплекс
«Система автоматизированного учета ключей»**

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла ПО**

Содержание

Введение.....	3
Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	4
Устранение неисправностей программного обеспечения.....	4
Техническая поддержка программного обеспечения	5
Модернизация и совершенствование программного обеспечения.....	5
Требования к персоналу	6
Категории пользователей	6

Введение

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, составляющего программный комплекс «Система автоматизированного учета ключей» (далее – программный комплекс, или ПК), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного комплекса нацелено на обеспечение его корректной работы. Выделяются следующие этапы жизненного цикла:

1. **Установка программного комплекса.** Подробная информация по процессам установки программных модулей, составляющих программный комплекс, представлена в отдельном документе «Руководство по установке».
2. **Конфигурирование и управление программным комплексом.** Подробная информация по процессам конфигурирования и управления программными модулями, составляющих программный комплекс, представлена в отдельном документе «Руководство администратора». Подробная информация об интеграционных возможностях программного комплекса представлена в отдельном документе «Руководство по интеграции».
3. **Пользовательская эксплуатация программного комплекса.** Подробная информация по пользовательской эксплуатации программных модулей, составляющих программный комплекс, представлена в отдельном документе «Руководство пользователя».
4. **Устранение неисправностей программного обеспечения.** Информация относительно данного процесса представлена в настоящем документе.
5. **Модернизация и совершенствование программного обеспечения.** Информация относительно данного процесса представлена в настоящем документе.
6. **Техническая поддержка программного обеспечения.** Информация относительно данного процесса представлена в настоящем документе.

Устранение неисправностей программного обеспечения

Для устранения вопросов и неполадок, возникающих при работе пользователя ПК, необходимо обратиться к администратору ПК.

В случае, если разрешение возникающих проблем администратором ПК невозможно, следует обратиться в службу технической поддержки, приложив скриншоты интерфейсов и/или логи из программных модулей, а также описав порядок действий, приведших к возникновению неисправности. Порядок получения логов для каждого из программных модулей, входящих в программный комплекс, описан в отдельном документе «**Руководство администратора**».

ООО «Платформикс»
ОГРН 1037739996392
ИНН/КПП 7707507077/771301001

127018, г. Москва,
ул. Складочная, д. 3, стр. 1

Если неисправность может быть устранена корректированием настроек ПК, будут выданы соответствующие рекомендации или выполнены необходимые работы. Если обнаруженная неисправность является ошибкой, то будет выпущено обновление к текущей версии ПО или же исправление будет включено в следующую версию ПО.

Техническая поддержка программного обеспечения

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

В рамках технической поддержки ПК могут быть оказаны следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации на программный комплекс.

Адрес электронной почты для обращения по вопросам технической поддержки программного обеспечения: PLDKRDIGITAL@platformix.ru.

Модернизация и совершенствование программного обеспечения

В рамках модернизации и совершенствования программного обеспечения осуществляется модификация программного обеспечения в связи с запланированным функциональным развитием, устранением выявленных ошибок, а также по заявкам пользователей, - с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации. Процесс модернизации и совершенствования ПК включает в себя:

- модернизацию ПК с целью совершенствования его функциональных возможностей, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок;

ООО «Платформикс»
ОГРН 1037739996392
ИНН/КПП 7707507077/771301001

127018, г. Москва,
ул. Складочная, д. 3, стр. 1

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО, а также по предложениям от заказчиков и партнеров;
- предоставление новых версий ПК, выпущенных в результате совершенствования и исправления ошибок;
- обеспечение изменениями и дополнениями к документации;
- предоставление заказчикам неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Требования к персоналу

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПК, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- навыки администрирования ОС семейства Windows / Linux / Android;
- администрирования СУБД MySQL / SQLite;
- знание функциональных возможностей программного комплекса и особенностей работы с ним как с точки зрения администратора, так и пользователя.

Специалисты, осуществляющие модернизацию, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Администраторы программного комплекса должны обладать практическими навыками:

- работы с графическим пользовательским интерфейсом ПК.
- администрирования ОС семейства Windows/Linux/Android.
- администрирования СУБД MySQL / SQLite.

Пользователи программного комплекса должен обладать практическими навыками работы с графическим пользовательским интерфейсом ПК.

Категории пользователей

Пользователями ПК являются:

- Сотрудники АХО
- Сотрудники службы безопасности
- Администраторы офисного пространства
- Рядовые сотрудники (для ограниченного набора возможностей ПК)