

Программа для работы с электронной подписью
«КриптоДокумент 2.0»

Описание процессов обеспечения поддержания жизненного цикла программы

RU.04442686.62.01.29-01 90 01

Листов 3

г. Москва
2020 г.

КриптоДок 2.0: Описание процессов обеспечения поддержания жизненного цикла программы.

Оглавление

Определения, обозначения и сокращения	2
Поддержание жизненного цикла программы «КриптоДокумент 2.0»	2
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	3
Совершенствование ПО.....	3
Информация о персонале.....	3

Определения, обозначения и сокращения

Термин	Определение
ПО	Программное обеспечение
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, получатель услуг, имеющее доступ к ПО
Исполнитель	Правообладатель ПО

Поддержание жизненного цикла программы «КриптоДокумент 2.0»

Поддержание жизненного цикла программы «КриптоДокумент 2.0» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение усовершенствований ПО в соответствии с собственным планом доработок, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО, разработку и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации.

Сопровождение ПО необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы ПО и ликвидации простоев в работе активов организаций;
- обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации организаций;
- обеспечение гарантий безопасного, корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала.

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- обновление версий и переустановка ПО;
- предоставление актуальной документации по эксплуатации ПО;
- общие консультации по вопросам эксплуатации ПО;
- устранение сбоев и дефектов, в случае их выявления при работе с ПО.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО устраняются в рамках технической поддержки на основании запросов, направляемых Исполнителю.

Прием запросов Заказчика производится службой технической поддержки Исполнителя на электронную почту (e-mail): info@uc-itcom.ru и по телефону **8 800 333 91 03**.

При обращении в службу технической поддержки Исполнителя Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- имя, фамилию и контактную информацию лица, непосредственно столкнувшегося с проблемой (если отличается от лица, подавшего заявку);
- критичность запроса по собственной классификации;
- подробное описание сути запроса или нештатной ситуации;
- скриншот интерфейса с ошибкой и шаги для повторения ошибки/нештатной ситуации.

В момент регистрации заявки/запроса ей присваивается уникальный номер. После регистрации запроса Исполнитель организует работу по устранению заявленной проблемы и информирует Заказчика о статусе выполнения работ.

Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика

Совершенствование ПО

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу электронной почты info@uc-itcom.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

Информация о персонале

Персонал, необходимый для обеспечения поддержания жизненного цикла программы, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствования программного обеспечения и технической поддержки, должен обладать навыками **базового системного администрирования**, в т.ч.:

- производить установку требуемой ОС;
- пользоваться терминалом для ввода команд установки и обновления или графическим интерфейсом установки и обновления (GUI Installer);
- следовать детальным инструкциям к прилагаемым дистрибутивам.

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером и браузером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя «КриптоДокумент 2.0».