

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ІМАД, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Содержание

Введение	3
1. Термины и определения	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения.....	5
4. Информация о персонале	6
5. Типовой регламент технической поддержки	7
6. Гарантийные обязательства Правообладателя.....	9
7. Контактная информация Правообладателя	10

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «IMAD. Интерактивное многодисциплинарное проектирование летательных аппаратов» (далее - IMAD), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Термины и определения

- a) Чубань Андрей Витальевич, далее Правообладатель – разработчик программного обеспечения (ПО) IMAD.
- b) Конечный пользователь (далее также Пользователь) – юридическое или физическое лицо.
- c) Техническая поддержка – набор услуг, предоставляемых конечным пользователям, посредством которых осуществляется помощь в работе с ПО, включающий прием и обработку обращений (запросов) от пользователей и предоставление по ним консультаций. Набор услуг и условия их предоставления для конкретного пользователя определяется уровнем сервиса в соответствии лицензионным соглашением или отдельным договором с данным пользователем. Техническая поддержка не подразумевает услуг по доработке ПО или подготовку персонала (пользователей) для работы с ПО.
- d) Сопровождение – набор услуг по внесению изменений в исходные коды ПО с целью устранения блокирующих ошибок, а также выполнению иных усовершенствований (например, повышающих его стабильность или производительность) для продукта. Сопровождение может включать в себя выпуск отдельных исправлений, передаваемых конечному пользователю или пакетов обновлений, содержащих набор изменений.

е) Лицензионное соглашение или Лицензионное соглашение с Пользователем – договор между Правообладателем и Пользователем, устанавливающий порядок, условия, объем, права, ограничения и другие правила пользования ПО. Лицензионное соглашение подписывается Пользователем до момента предоставления доступа к ПО.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения IMAD осуществляется за счет сопровождения ПО (включает проведение модернизаций программного обеспечения, восстановление данных и консультации по вопросам доступа к ПО). Доступ к ПО предоставляется через интернет-портал Правообладателя.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

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

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов ПО IMAD по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Пользователя новыми версиями ПО IMAD по мере их выхода;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО IMAD.

3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения

3.1. Техническая поддержка пользователей по вопросам доступа к ПО IMAD, вопросам администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- проверка персональных компьютеров Пользователя на соответствие минимальным требованиям к операционной системе, наличие обновлений браузеров, необходимых для осуществления доступа к программному обеспечению;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО IMAD;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО IMAD;
- пояснение функционала модулей ПО IMAD;
- помощь в эксплуатации ПО IMAD;
- предоставление актуальной документации по доступу к ПО IMAD, настройке/работе программного обеспечения.

3.2. Проведение модификации ПО IMAD в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО IMAD;
- согласование с Пользователем возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании ПО IMAD;
- модификация ПО IMAD по заявкам Пользователя;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО IMAD;
- модификация ПО IMAD в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Пользователю новых версий ПО IMAD, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Пользователю неисключительных прав на использование новых версий ПО IMAD, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4. Информация о персонале

4.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на местах.

ПО IMAD максимально дружелюбно к пользователю и администраторам ПО, устанавливающим ПО и его обновления:

- подходит для всех участников;
- просто в освоении и удобно в ежедневном использовании;
- может интегрироваться в существующую информационную среду Пользователя;
- осуществляет поддержку большинства распространенных форматов.

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя: базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система). Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя.

Администратор ПО должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

Пользователь может самостоятельно освоить Программное обеспечение IMAD на продвинутом уровне, ознакомившись с информацией и инструкциями, приведенными на сайте Правообладателя и находящихся в составе ПО.

4.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.

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

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- владение языком программирования;
- владение методиками решения задач аэроупругости и определения нагрузок;
- знание требований норм прочности летательных аппаратов.

5. Типовой регламент технической поддержки

5.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре между Правообладателем и Пользователем в течение указанного календарного периода действия договора.

5.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.

Запросы на техническую поддержку осуществляются по адресу электронной почты achuban@yandex.ru.

5.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема (необходимо для четкой идентификации проблемы при выполнении). В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Пользователь при подаче запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- снимки экрана, демонстрирующие проблему;
- файл задачи IMAD при возможности и необходимости.

5.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.

Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя по выполнению запроса документируются в порядке, установленном внутренним регламентом Правообладателя. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя для своевременного решения запроса.

5.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.

После доставки Ответа Пользователю запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением запроса, выполнение запроса возобновляется. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем подтверждения от Пользователя о решении

запроса. Заккрытие запроса подтверждает представитель Пользователя, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Пользователя о завершении запроса в течение 7 (семи) рабочих дней, запрос считается закрытым, Заккрытие запроса может инициировать Пользователя, если надобность в ответе на запрос пропала.

6. Гарантийные обязательства Правообладателя

- a) Правообладатель гарантирует работоспособность ПО.
- b) Правообладатель гарантирует, что при передаче прав на авторские, смежные или любые другие права третьих лиц, использованная при создании Программного обеспечения не нарушены. Информация была получена законным путем. Государственная тайна, а также служебная и коммерческая тайна третьих лиц не были нарушены.
- c) Правообладатель подтверждает достоверность предоставляемой о ПО информации и соответствие программного обеспечения требованиям постановлений Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. No 1236, а также дополнительным требованиям, предусмотренным постановлением от 23 марта 2017 г. No 325 "Об утверждении дополнительных требований к программам для электронных вычислительных машин и базам данных, сведения о которых включены в реестр российского программного обеспечения, и внесении изменений в Правила формирования и ведения единого реестра российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных", приведенным в п.п. 16 и 17, в частности:
 - ПО может быть использовано на всей территории РФ, не имеет ограничений, в том числе, лицензионных, для работы, в том числе на территории Крыма и Севастополя.
 - ПО обеспечено гарантийной поддержкой со стороны Правообладателя. К технической поддержке не привлекаются организации, находящиеся под

контролем иностранных юридических или физических лиц.

- ПО не имеет принудительного обновления и управления из-за рубежа, в том числе не использует элементы программного кода из репозиториев, находящихся вне территории РФ.
- ПО позволяет осуществлять модернизацию силами российских компаний, не находящихся под контролем иностранных юридических или физических лиц, на территории РФ.
- ПО не осуществляет несанкционированную передачу информации, включая технологическую, в том числе производителю.

7. Контактная информация Правообладателя

Чубань Андрей Витальевич,

+7 (926) 3934912,

achuban@yandex.ru