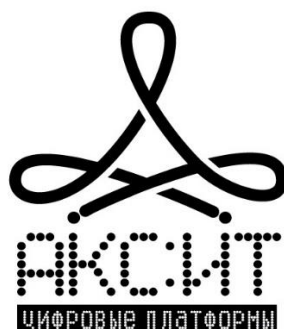


УТВЕРЖДЕН

АЕТС.505290.029 – ЛУ



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ УЧЕТА ГАЗА (АСКУГ) ПРОМЫШЛЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «СМАРТ.ГАЗ: ПРОМЫШЛЕННОСТЬ», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

АЕТС.505290.029

| | |
|--------|------------|
| Версия | 1.1 |
| Листов | 7 |
| Изм. | 1 |
| от | 17.02.2021 |

Содержание

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» | 3 |
| 2 | Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» | 4 |
| 3 | Информация о персонале | 6 |
| 4 | Контактные данные | 7 |
| 4.1 | Фактический адрес разработчиков | 7 |
| 4.2 | Фактический адрес размещения службы поддержки | 7 |
| 4.3 | Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки | 7 |
| 4.4 | Фактический адрес размещения инфраструктуры | 7 |

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»

- 1.1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения автоматизированной системы контроля учета газа (АСКУГ) промышленных потребителей «Смарт.газ: Промышленность» (далее – ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность») осуществляется за счёт сопровождения ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» и включает:
- проведение модернизаций ПО по заявкам Заказчика;
 - восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации;
 - установку и переустановку ПО.
- 1.2. Сопровождение ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» необходимо для:
- обеспечения отсутствия простоев в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе обслуживающего персонала и т.п.);
 - обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.
- 1.3. Обозначенные цели должны быть достигнуты путём:
- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации;
 - обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
 - обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
 - устранения ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»

2.1. Техническая поддержка пользователей ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации системы осуществляется по телефону, электронной почте и, в отдельных случаях, с использованием портала технической поддержки.

В рамках технической поддержки ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» оказываются следующие услуги:

- установка ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» на сервера Заказчика;
- контроль работоспособности ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»;
- помощь в настройке и администрировании ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»;
- консультативная поддержка по настройке и эксплуатации ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»;
- обучение работе с ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации ПО;
- общие консультации по выбору серверного ПО и АО для обеспечения более высокой производительности работы ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность».

2.2. Проведение модификации ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании ПО;
- модификация ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модификация ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

- предоставление Заказчику новых версий ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3 Информация о персонале

- 3.1. Пользователи ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» должны обладать навыками работы с персональным компьютером. Иметь представление о работе с ПО, поддерживающим протокол обмена данными OPC UA.
- 3.2. Для работы с ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и документацию на ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» (Руководство пользователя АЕТС.505500.020 РП).
- 3.3. Пользователи и администраторы ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» должны пройти курс обучения по данному программному обеспечению.
- 3.4. Для поддержания жизненного цикла ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность» должен быть выделен следующий персонал:
 - Системный администратор – 1 человек;
 - Разработчики системы – 2 человека.

4 Контактные данные

4.1 Фактический адрес разработчиков

г. Москва, Научный проезд, д.20, строение 1;

4.2 Фактический адрес размещения службы поддержки

г. Москва, Научный проезд, дом 20, строение 3.

e-mail: support@axitech.ru

4.3 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки

г. Москва, Научный проезд, д.20, строение 1;

4.4 Фактический адрес размещения инфраструктуры

Адрес размещения инфраструктуры, на которой размещается ПО, определяется в рамках договора поставки ПО АСКУГ «Смарт.газ: Промышленность».