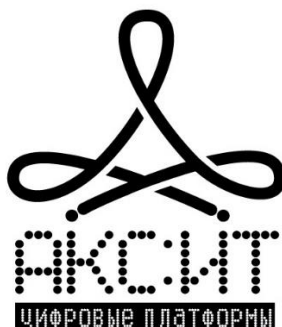


УТВЕРЖДЕН

АЕТС.505290.029 – ЛУ



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ОТЧЕТНОЙ СИСТЕМЫ (ИОС) ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА «СМАРТ.ГАЗ: ТОИР», 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	1.0
Листов	7
Изм.	1
от	17.02.2021

Содержание

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения ИОС «Смарт.газ: ТОИР»	3
2	Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения ИОС «Смарт.газ: ТОИР»	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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР»

- 1.1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения информационно-отчетной системы (ИОС) технического обслуживания и ремонта «Смарт.газ: ТОИР» (далее – ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР») осуществляется за счёт сопровождения ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» и включает:
- проведение модернизаций ПО по заявкам Заказчика;
 - восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации;
 - установку и переустановку ПО.
- 1.2. Сопровождение ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» 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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР»

2.1. Техническая поддержка пользователей ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» 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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР» оказываются следующие услуги:

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

2.2. Проведение модификации ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» 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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ИОС «Смарт.газ: ТОИР»;
- 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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модификация ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;

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

3 Информация о персонале

- 3.1. Пользователи ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» 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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и документацию на ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» (Руководство пользователя АЕТС.505500.020 РП).
- 3.3. Пользователи и администраторы ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» должны пройти курс обучения по данному программному обеспечению.
- 3.4. Для поддержания жизненного цикла ПО ИОС «Смарт.газ: ТОИР» 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 ИОС «Смарт.газ: ТОИР».