



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «Акси.SCADA», В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Версия	1.2
Листов	7

## Содержание

1	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Акси.SCADA».....	3
2	Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «Акси.SCADA» .....	4
3	Информация о персонале.....	6
4	Контактные данные .....	7

# **1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Акси.SCADA»**

1.1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «Акси.SCADA» осуществляется за счёт сопровождения ПО «Акси.SCADA» и включает:

- проведение модернизаций ПО по заявкам Заказчика;
- восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации;
- установку и переустановку ПО.

1.2. Сопровождение ПО «Акси.SCADA» 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 «Акси.SCADA»**

2.1. Техническая поддержка пользователей ПО «Акси.SCADA» 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 «Акси.SCADA» оказываются следующие услуги:

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

2.2. Проведение модификации ПО «Акси.SCADA» 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 «Акси.SCADA», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «Акси.SCADA»;
- 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 «Акси.SCADA» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модификация ПО «Акси.SCADA» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «Акси.SCADA», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «Акси.SCADA», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

### 3 Информация о персонале

- 3.1. Пользователи ПО «Акси.SCADA» 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 «Акси.SCADA» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и документацию на ПО «Акси.SCADA» (Руководство пользователя).
- 3.3. Пользователи и администраторы ПО «Акси.SCADA» должны пройти курс обучения по данному программному обеспечению.
- 3.4. Для поддержания жизненного цикла ПО «Акси.SCADA» 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.

е-mail: [support@axitech.ru](mailto: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 «Акси.SCADA».