**Программный комплекс «Инфострим. Клиент - Дизайнер»**

***Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.***

**Аннотация**

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программный комплекс «Инфострим. Клиент - Дизайнер» (далее – Система).

Программный комплекс «Инфострим. Клиент - Дизайнер» представляет собой гибридную облачно-клиентскую платформу (программу для ЭВМ), предназначенную для сбора, хранения и обработки информации в распределенных иерархических компаниях. Система необходима для обеспечения информационной поддержки принятия и реализации управленческих решений в компании, анализа специалистами компании тенденций развития, составления прогнозов и планирования мероприятий.

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Системы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, и язык программирования, на котором написана Система.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Системы.

**Содержание**

**1. Общие сведения ......................................................................................... 4**

1.1. Наименование Системы .......................................................................... 4

1.2. Состав программных средств ................................................................. 4

1.3. Язык программирования ......................................................................... 4

**2. Поддержание жизненного цикла программы ..................................... 4**

2.1. Назначение сопровождения Системы .................................................... 5

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы .................................... 5

2.2.1. Техническая поддержка пользователей ............................................ 5

2.2.2. Проведение модернизации Системы ................................................. 6

2.2.3. Восстановление данных ..................................................................... 6

2.2.4. Оказание услуг по доработке ............................................................. 7

**3. Информация о персонале ........................................................................ 8**

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей ............................................................................................................ 8

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 8 4

**1. Общие сведения**

1.1. Наименование Системы

Наименование Системы – «Инфострим. Клиент - Дизайнер». Данное программное обеспечение предназначено для проектирования сбора, сбора, хранения и обработки информации в распределенных иерархических компаниях.

1.2. Состав программных средств

Для функционирования данного программного обеспечения необходимы следующие минимальные требования серверной инфраструктуры:

1) Минимальная конфигурация сервера (2шт): 4 CPU, 8GB RAM, 200GB SSD.

2) Минимальная конфигурация рабочей станции: 1 CPU, 8GB RAM, 20GB HDD.

1.3. Язык программирования

Языками программирования для Системы являются:

- PHP,

- Java,

- SQL,

- VB.Net,

- C#.

**2. Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

• обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей Системы и т.п.);

• обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

• консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;

• обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;

• обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

• устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки Системы выделен единый адрес электронной почты технической поддержки astva@yandex.ru.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

• помощь в установке Системы;

• помощь в настройке и администрировании;

• помощь в установке обновлений Системы;

• помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;

• пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;

• предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;

• общие консультации по работе в системе.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Системы проводится в связи с необходимостью совершенствования работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по заявкам Заказчика, с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

• прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;

• согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в заявке;

• выявление ошибок в функционировании Системы;

• модификация Системы по заявкам Заказчика;

• исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;

• предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

• исправляются неисправности;

• появляются новые функции;

• оптимизируется скорость работы;

• обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии базы данных, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

• доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;

• модернизация функциональных модулей Системы;

• разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;

• разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;

• улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;

• исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

**3. Информация о персонале**

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей:

Пользователи Системы должны:

• обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;

• обладать опытом работы с электронными документами;

• иметь опыт использования web браузеров;

• знать свои должностные обязанности;

• прочитать руководство пользователя Системы в части своей роли.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию :

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

• знание функциональных возможностей Системы;

• знание особенностей работы с Системой;

• знание языков программирования, на которых реализована Система;

• знание реляционных БД (PostgreSQL, FireBird);

• знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Создание, изменения, модернизация «Инфострим. Клиент - Дизайнер» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов с территории РФ в режиме сообщества. Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.