

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«РАБУС»

**Программа для ЭВМ**  
**Информационно-аналитическая система «ВМ РАН»**

Инструкция по входу

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ВМ РАН», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Москва, 2022

# Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Программа для ЭВМ «Информационно-аналитическая система «ВМ РАН» (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

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

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Совершенствование программного обеспечения» описаны процессы модернизации Программы и способы получения информации о выходе новых версий программного обеспечения.

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

**ВНИМАНИЕ!** Сведения о структуре, принципе организации Программы, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Программы, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

## Оглавление

1	Термины и сокращения .....	4
1.1	Состав программных средств.....	4
1.2	Языки программирования.....	4
2	Поддержание жизненного цикла ПО .....	4
2.1	Назначение процесса сопровождения Программы .....	4
2.2	Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы .....	4
	<b>2.2.1 Техническая поддержка пользователей .....</b>	<b>5</b>
	<b>2.2.2 Восстановление данных Программы.....</b>	<b>5</b>
	<b>2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО .....</b>	<b>5</b>
3	Совершенствование ПО.....	6
4	Техническая поддержка ПО .....	6
5	Информация о персонале .....	6

# 1 Термины и сокращения

Программное обеспечение (ПО) — прикладной программный продукт, компьютерная программа для ЭВМ «ВМ РАН».

Пользователь — каждый отдельный пользователь, который может быть как физическим, так и юридическим лицом, имеющий доступ для использования функций ПО, а именно лицензиат.

Разработчик — правообладатель ПО «ВМ РАН» общество с ограниченной ответственностью «Рабус».

## 1.1 Состав программных средств

Требования к ОС не предъявляются, т.к. ПО запускается в браузере. Для функционирования Программы требуются: браузер Google Chrome 70+, Opera 26+, Safari 7+, Mozilla 35+.

## 1.2 Языки программирования

Программа реализована с использованием языков программирования: SQL, Python, Java Script, HTML, CSS.

# 2 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «ВМ РАН» осуществляется за счет его обновления по мере разработки и расширения функционала программы в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения, а также внесения изменений с целью оптимизации работы.

В оптимизацию работы программного обеспечения входит повышение быстродействия, улучшение использования ресурсов пользователей и др.

## 2.1 Назначение процесса сопровождения Программы

Процесс сопровождения Программы позволяют обеспечить:

- 1) отсутствие простоя в работе пользователей Программы по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);
- 2) гарантию корректного функционирования Программы;
- 3) гарантию дальнейшего развития функционала Программы.

## 2.2 Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы

В рамках сопровождения Программы пользователю предоставляется следующий набор сервисных услуг:

- 1) техническая поддержка: консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по электронной почте;
  - 2) обеспечение Пользователей новыми версиями Программы по мере их выхода;
  - 3) обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

### 2.2.1 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации Программы по электронным каналам связи (электронной почте) по запросу. В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- 2) восстановление данных в случае некорректных действий пользователя или при сбоях в работе Программы;
- 3) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы; в случае некорректной работы программного обеспечения;
- 4) выдачу пояснений по вопросам функционирования Программы, а также консультационную помощь в вопросах ее эксплуатации;
- 5) предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения.

### 2.2.2 Восстановление данных Программы

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Для восстановления данных используются резервные копии данных. В случае возникновения проблем из-за действий пользователя, необходимо предоставить пошаговое описание последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления данных зависят от предоставленных для работы сведений и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с пользователем перед выполнением соответствующей процедуры.

### 2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- обновление компонентов ПО разработчиком.

В случае возникновения неисправности в ходе эксплуатации Программы, которая не может быть устранена на уровне технической поддержки и требует значительной доработки Программы, информация о требуемой доработке будет включена специалистами Технической поддержки в план по совершенствованию Программы.

### 3 Совершенствование ПО

Разработчик ПО обеспечивает постоянное развитие, а именно:

- расширение функционала и появление дополнительных возможностей;
- переход на новые и более эффективные технологии разработки;
- оптимизация загрузки ресурсов ПК;
- обновление пользовательского интерфейса.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого необходимо направить свое предложение по улучшению на почту [bm\\_support@t48.ru](mailto:bm_support@t48.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания разработчиком его эффективности, в программное обеспечение «ВМ РАН» будут внесены соответствующие изменения.

### 4 Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [bm\\_support@t48.ru](mailto:bm_support@t48.ru).

Также пользователи могут воспользоваться инструкцией по установке/развертыванию ПО и документацией, представленной к программному обеспечению, по ссылке:  
<http://joomla-5.t48.ru/images/Instrukcia%20po%20ustanovke%20po%20BM%20РАН.pdf>.

### 5 Информация о персонале

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для настройке ПО необходимо изучить техническую документацию по установке и работы с программным обеспечения «ВМ РАН».

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и функции программы.

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация (совершенствование) программного обеспечения осуществляется штатными сотрудниками ООО «Рабус».