

ООО «Рабус»

ОГРН 1027739202963, ИНН 7709031900, КПП 770901001

Юридический адрес: 109004, РФ, г. Москва, Тетеринский переулок, дом 4, стр. 2,
пом.30

**Программа для ЭВМ
«ВМ РАН»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы
для ЭВМ «ВМ РАН»

Москва, 2023

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программу для ЭВМ «ВМ РАН» (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о программном обеспечении, необходимом для функционирования Программы, язык программирования на котором написана Программа. 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.

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
1.2.2 Поддержание жизненного цикла ПО	4
2.1. Назначение процесса сопровождения Программы.....	4
2.2. Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы	5
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2. Восстановление данных Программы	6
2.2.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	6
3. Совершенствование ПО.....	6
4. Техническая поддержка ПО	7
5. Информация о персонале	7

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.

Разработчик — правообладатель программы для ЭВМ «ВМ РАН» ООО 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 программы для ЭВМ «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 пользователя 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 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 Программы

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.

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

4. Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки Программы пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу bm_support@t48.ru +7 (495) 915-02-44доб. 760

Также пользователи могут воспользоваться инструкцией к программному обеспечению, переданной Заказчику в соответствии с договором.

<http://rabusbm.ru/images/Instrukcia%20polzovatela.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 работе с программным обеспечения программы для ЭВМ ВМ РАН

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

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и программного обеспечения осуществляется ООО «Рабус».