

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
«Геоинформационная система MAPPL»

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

Листов 7

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ (далее - Описание) распространяется на программное обеспечение «Геоинформационная система MAPPL (ГИС MAPPL)» (далее - Программа).

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

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 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.

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
1.1.	Наименование Программы .....	4
1.2.	Состав программных средств.....	4
1.3.	Язык программирования.....	4
2.	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ.....	5
2.1.	Назначение сопровождения Программы .....	5
2.2.	Сервисные процессы сопровождения Программы.....	5
2.2.1.	Техническая поддержка пользователей .....	5
2.2.2.	Проведение модернизации Программы .....	6
2.2.3.	Восстановление данных.....	6
3.	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	7
3.1.	Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей.....	7
3.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....	7

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1. Наименование Программы**

Наименование Программы - «ГИС MAPPL».

### **1.2. Состав программных средств**

Для функционирования Программы требуются:

- 1) операционная система Windows 10 или выше;
- 2) система управления базами данных Postgres Pro;

### **1.3. Язык программирования**

Языком программирования для Программы является Borland Delphi 10.

## **2. 2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы.

### **2.1. Назначение сопровождения Программы**

Сопровождение Программы позволяет:

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

### **2.2. Сервисные процессы сопровождения Программы**

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

- 1) консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- 2) обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их выхода;
- 3) обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 4) 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, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в установке программного обеспечения;
- 2) помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- 3) помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- 4) помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- 5) пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- 6) предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения;
- 7) общие консультации по выбору аппаратного обеспечения для обеспечения высокой производительности работы Программы.

## **2.2.2. Проведение модернизации Программы**

Модернизация Программы осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с изменением правил разработки чертежей и схем кабельных сетей и трубопроводных систем, совершенствованием работы функций и процедур, а также по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) выявление ошибок в функционировании Программы;
- 2) исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- 3) прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- 4) согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- 5) модернизация Программы по заявкам Заказчика;
- 6) предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- 7) обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- 8) предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

## **2.2.3. Восстановление данных**

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. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, 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.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

#### **3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей**

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Программы, а также пройти курс обучения по данной Программе.

Администраторы Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настройки системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

#### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

- 1) владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- 2) знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ними;

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.