



Система учета рабочего времени СУРВ АО «СНИИП»

Документация, содержащая 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

Москва 2023



Оглавление

1. Функционирование Системы.....	3
2. Пользователи Системы.....	3
3. Поддержание жизненного цикла.....	3
4. Назначение сопровождения Системы.....	3
5. Сервисные процессы сопровождения Системы.....	3
5.1. Техническая поддержка пользователей.....	4
5.2. Проведение модернизации Системы.....	4
5.3. Восстановление данных.....	4
5.4. Доработка Системы.....	4
6. Информация о персонале, обеспечивающим техническую поддержку и модернизацию Системы.....	5



1. Функционирование Системы

Система СУРВ реализована на платформе “1С:Предприятие 8” и требует наличия лицензированной копии платформы “1С:Предприятие 8”.

2. Пользователи Системы

Система СУРВ разработана для внутреннего пользования АО «СНИИП», пользователями Системы являются кадровые сотрудники и руководители структурных подразделений АО «СНИИП», с различными настройками ролей. Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить инструкцию пользователя к Системе, расположенную на корпоративном портале организации.

Количество пользователей Системы ограничено количеством лицензионных копий платформы “1С:Предприятие 8”.

3. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы программистом 1С и включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей.

4. 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.

5. Сервисные процессы сопровождения Системы

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

- консультирования пользователей Системы по вопросам эксплуатации письменно по запросу;
- обновления Системы по мере появления нового функционала;
- обновление эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.



5.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу. Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы в форме заявки на внутреннем корпоративном портале организации.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- описание функционала модулей Системы;
- помощь в эксплуатации Системы.

5.2. Проведение модернизации Системы

Система регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируются модули и функции, обновляется интерфейс.

Проведение модификаций Системы возможно, как по инициативе разработчика Системы, так и по заявке пользователя Системы.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователя на внесение изменений в Систему;
- согласование с пользователем возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление и исправления ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика.

5.3. 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 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 пользователем перед выполнением соответствующей процедуры.

При глубокой степени повреждения данных, за счёт наличия резервной копии Системы, возможен её «откат» на период нормального функционирования.

5.4. Доработка Системы

В случае заинтересованности пользователя в расширении функциональности его версии Системы, необходимо направить предложение по улучшению в форме заявки на внутреннем корпоративном портале организации.

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 других Систем;
- разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям пользователя;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на её работоспособность.

6. Информация о персонале, обеспечивающим техническую поддержку и модернизацию Системы

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

- Количество: 1 человек и более;
- Уровень образования: высшее техническое;
- Стаж не менее 1 года;
- Знание функциональных возможностей Системы;
- Знание особенностей работы с Системой.

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

- Количество: 1 человек и более;
- Уровень образования: высшее техническое;
- Стаж работы не менее 3х лет;
- Экспертное знание платформы 1С;
- Знание реляционных БД;
- Знание технологий межсистемных интеграций.