

## **СИГМА.ЦУС**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения**

## Оглавление

1. Введение.....	3
2. Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения .....	3
2.1. Установка и настройка Системы .....	3
2.2. Обучение использованию Системы.....	3
2.3. Сопровождение и техническая поддержка Системы .....	5
3. Типовой регламент сопровождения Системы .....	5
3.1. Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке.....	5
3.2. Способы подачи запросов на техническую поддержку .....	6
3.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....	6
3.4. Закрытие запросов на техническую поддержку.....	6
3.5. Контактная информация производителя программного обеспечения.....	6
4. Требования к персоналу .....	7

---

## 1. Введение

---

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы цифрового обмена инвестиционных проектов СИГМА.ЦУС (далее, Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также требования к персоналу, необходимому для обеспечения использования Системы.

## 2. Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения

---

### 2.1. Установка и настройка Системы

#### Необходимые условия:

- Согласованные требования к Системе;
- Комплект поставки в соответствии с согласованной архитектурой и требованиями к ПО СУБД;
- Набор эксплуатационной документации на Систему, включая инструкцию по установке и настройке Системы.

Система может работать на системе управления базами данных (СУБД) MariaDB 10.0.30.

#### Основные виды работ:

1. Установка и развёртывание СУБД Системы;
2. Установка и развёртывание компонентов Системы;
3. Настройка элементов интерфейса, форм предоставления атрибутивных данных, стилей визуализации пространственных данных и условных обозначений;
4. Настройка подсистемы разграничения доступа к данным системы.

Точный перечень работ определяется условиями конкретного проекта, спецификой предметной области и составом прикладных задач. Порядок установки и настройки Системы определяется эксплуатационной и регламентирующей документацией.

#### Фактический адрес размещения инфраструктуры Системы:

Инфраструктура разработки Системы, отделы разработки программного обеспечения и служба технической поддержки компании находятся по адресу:

Российская Федерация, г. Москва, Варшавское шоссе, д.9, стр.1.

### 2.2. Обучение использованию Системы

Обучение специалистов и пользователей Системы базовым настройкам или функциям может быть выполнено:

- Самостоятельно с использованием эксплуатационной документации на Систему;
- Специалистами, осуществляющими модернизацию и поддержку Системы.

Способ, место и порядок обучения специалистов и пользователей определяется внутренними регламентами организации.

---

### 2.3. Сопровождение и техническая поддержка Системы

Поддержание жизненного цикла Системы в процессе эксплуатации Системы осуществляется за счет сопровождения программного комплекса, входящего в состав Системы.

Сопровождение и техническая поддержка Системы осуществляется в целях обеспечения:

1. Корректного функционирования всех компонентов Системы;
2. Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования Системы (вследствие аварийных ситуаций, ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов и т.п.);
3. Развития функциональности Системы.

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка Системы включает в себя следующий типовой набор задач:

1. Устранение неисправностей в случае их выявления при работе с Системой;
2. Консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по электронной почте или телефону;
3. Установка новых версий программного обеспечения Системы по мере их выхода;
4. Изменение и дополнение к эксплуатационной документации;
5. Модификация ПО Системы для совместимости с новыми версиями базового системного программного обеспечения ПК.
6. Модификация и расширение функциональности Системы;
7. Установка и настройка компонентов Системы;
8. Консультирование по выбору серверного программного и технического обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

## 3. Типовой регламент сопровождения Системы

---

### 3.1. Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке

Сопровождение и техническая поддержка Системы осуществляются штатными сотрудниками компании, в объёме, предусмотренном внутренними регламентами организации.

### **3.2. Способы подачи запросов на техническую поддержку**

Запросы на сопровождение и техническую поддержку осуществляются посредством электронной почты или телефона службы технической поддержки с последующей фиксацией запроса в системе регистрации инцидентов.

### **3.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Служба технической поддержки сообщает инициатору номер, присвоенный запросу при регистрации, и плановый срок ответа.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов. При необходимости специалисты службы технической поддержки могут запросить дополнительную информацию у инициатора инцидента. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы документируются в системе регистрации инцидентов.

Заявки на модификацию и расширение функциональности Системы выполняются в объемах, предусмотренных внутренними регламентами организации. Заявки на модификацию и расширение Системы принимаются только по электронной почте с описанием функциональных требований и контактов лиц – функциональных заказчиков. Выполнение подобных заявок сопровождается доработкой эксплуатационной документации на систему.

### **3.4. Закрытие запросов на техническую поддержку**

После выполнения запроса и отправки ответа инициатору запрос считается выполненным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от инициатора.

Выполненный запрос считается закрытым после получения специалистом по технической поддержке подтверждения от инициатора о решении запроса.

### **3.5. Контактная информация производителя программного обеспечения**

**Название организации:** ООО «Интеллектуальные системы»

**Адрес:** Российская Федерация, Москва, Варшавское шоссе, д.9, стр.1.

**Телефон:** +7(495) 259-25-90

**Электронная почта:** info@sigma-it.ru

---

## 4. Требования к персоналу

---

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла Системы требуются следующие основные категории персонала:

1. Руководитель проекта, обеспечивающий организацию работ по гарантийному обслуживанию Системы, технической поддержке и работы по модернизации программного обеспечения Системы, обеспечивающий проектирование архитектуры Системы;
2. Ведущий аналитик проекта, обеспечивающий сбор и анализ бизнес требований к Системе, разработку функциональных требований и проектной документации;
3. Ведущий разработчик, обеспечивающий анализ, проектирование и разработку Системы, осуществляющий постановку задач, планирование работ и ведение проектной документации, а также контроль исполнения работ;
4. Специалист по тестированию, обеспечивающий тестирование программного обеспечения Системы, поиск и устранение ошибок и сбоев в работе программы, осуществляющий разработку планов, графиков, методик и описаний тестирования;
5. Администратор базы данных, обеспечивающий установку, настройку, сопровождение и развитие БД Системы;
6. Администратор Системы, обеспечивающий развёртывание и настройку компонентов Системы;
7. Специалист по технической поддержке, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Системы, консультирование и обучение пользователей.