

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

**«Автоматизированная система учета и оплаты питания в
ШКОЛЬНЫХ СТОЛОВЫХ»**

В ТОМ ЧИСЛЕ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО
ПРОДУКТА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Оглавление:

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.....	3
1.1 Настройка Системы.....	3
1.2 Техническая поддержка пользователей.....	3
1.3 Проведение модернизации Системы.....	3
2. Информация о персонале.....	4
2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы.....	4
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию....	5

Описание процессов поддержания жизненного цикла программы для ЭВМ «Автоматизированная система учета и оплаты питания в школьных столовых»

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Автоматизированная система учета и оплаты питания в школьных столовых» (далее «Система» или «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
2. техническая поддержка пользователей;
3. проведение модернизации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т. п.).

1.1 Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы во вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программного продукта;
- помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- помощь в установке обновлений Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

1.3 Проведение модернизации Системы

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки domain@cds43.ru или по телефону +7 8332 48 59 95.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т. п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2. Информация о персонале

2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

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

Для работы с Системой пользователю необходимо пройти обучение у технических специалистов правообладателя Программы. В Программе предусмотрены несколько ролей пользователей:

Пользователи с ролью «Кассир», «Составитель меню», «Ответственный по питанию», «Классный руководитель» должны владеть навыками работы, согласно функционала роли, с обязательным предварительным обучением работы в Системе.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером, необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в сети интернет, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

владение персональным компьютером

знание функциональных возможностей Программного продукта и особенностей работы с ним.