

# Сервер связи и оповещения IS-R

---

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла

v1.0



ИНТЕРТЕХ  
СВЯЗЬ

ДЕЛАЕМ СВЯЗЬ ЛУЧШЕ!

ООО «ИНТЕРТЕХ СВЯЗЬ»  
ТЕЛ: +7 (495) 374-82-37, Г. МОСКВА,  
УЛ. 1-Я МЫТИЩИНСКАЯ ДОМ 3 С1, ОФИС 214  
ИНН 7728844757, КПП 771701001

# Оглавление

<b>1</b>	<b>Введение .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Поддержание жизненного цикла программного обеспечения .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения .</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Совершенствование программного обеспечения .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки .....</b>	<b>4</b>

# 1 Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО IS-R (далее – Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 2 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла ПО IS-R осуществляется за счёт сопровождения Системы, включающего следующие сервисные процессы:

- Установка и настройка Системы;
- Администрирование Системы в процессе её эксплуатации;
- Совершенствование Системы;
- Консультации по вопросам использования ПО;
- Получение и установка новых версий ПО Системы.

Сопровождение ПО IS-R необходимо для обеспечения отсутствия простоя в работе Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Данная цель должна быть достигнута путём консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону +7 (495) 785-3548, электронной почте support@rus-intercom.ru) или письменно по запросу пользователей и устранением ошибок в случае их выявления при работе с программным продуктом.

## 3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В рамках сопровождения ПО IS-R оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО Системы;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала входящих в Систему компонентов, помощь в эксплуатации ПО;

- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО;
- проведение модификации ПО, совершенствование работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации.

В рамках администрирования Системы выполняется ее диагностика, плановое и внеплановое резервное копирование данных, восстановление данных после аварийных ситуаций.

Диагностика Системы - мониторинг работы серверного программного обеспечения в части загрузки ОЗУ, ЦП, объема доступной свободной памяти, системного ПО сервера базы данных и сервера приложений - осуществляется с использованием систем мониторинга.

Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется средствами СУБД или операционной системы - в зависимости от используемого механизма хранения данных.

В случаях отказа технических или системных программных средств сервера баз данных, после восстановления их работоспособности производится установка программного обеспечения сервера БД и восстанавливается база данных Системы.

При отказе технических или системных программных средств сервера приложений, после восстановления их работоспособности производится установка программного обеспечения сервера приложений и серверного ПО.

Восстановление данных Системы из резервной копии осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование ПО. При возникновении аварийной ситуации вследствие ошибки в работе программе следует обратиться к разработчику Системы для выявления и устранения ошибки и последствий аварии.

## 4 Совершенствование программного обеспечения

В ПО Системы предусмотрено наращивание функциональных возможностей, оптимизация нагрузки ресурсов программного продукта, обновление интерфейса.

В рамках модификации ПО IS-R оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, стоимости работ, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- модификация программного продукта по заявкам Заказчика;
- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к документации.

Заявки на совершенствование программного продукта пользователю необходимо направить на электронную почту технической поддержки, предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Систему будут внесены указанные изменения.

Для проведения модификации ПО, совершенствования работы функций и процедур Исполнитель анализирует проблемы, проектирует изменения, реализует программный код, осуществляет сборку версии ПО, ее конфигурацию и тестирование, при необходимости документирует изменения и предоставляет Заказчику обновленную версию Системы и обновленную документацию.

## 5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

### 5.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером и в браузере на уровне пользователя. Для эксплуатации программного продукта им необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя.

---

Администратор Системы должен иметь опыт установки и настройки программного обеспечения, знать принципы работы IP телефонии.

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

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками: владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя, знание функциональных возможностей Системы, знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов, знать принципы работы IP телефонии.

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Системы.