Методическое пособие. Обеспечение поддержания жизненного цикла.

**Версия 1.0**

**Оглавление**

[Оглавление 2](#_Toc66222649)

[1 Описание документа 3](#_Toc66222650)

[1.1 Назначение документа 3](#_Toc66222651)

[1.2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АСР «Атлант» 3](#_Toc66222652)

[1.3 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АСР «Атлант» 4](#_Toc66222653)

# Описание документа

## Назначение документа

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла автоматизированной системы расчетов «Атлант», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, совершенствование АСР «Атлант», а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АСР «Атлант»

В процесс поставки АСР «Атлант» входят услуги по первоначальной установке на аппаратные мощности Заказчика и настройке системы в соответствии с требованиями Заказчика.

Поддержание жизненного цикла автоматизированной системы расчетов «Атлант» осуществляется за счет сопровождения системы (включает проведение модернизаций системы по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и масштабированию системы).

Сопровождение АСР «Атлант» необходимо для обеспечения:

1. Отсутствия простоев в работе систем и бизнес-процессов Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки в работе пользователей или администраторов системы и т.п.).
2. Гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Обозначенные выше цели могут быть достигнуты путем:

1. Консультирования пользователей и администраторов АСР «Атлант» по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, посредством использования различных CRM систем) или письменно по обращению Заказчика.
2. Обеспечения Заказчика новыми версиями системы по мере их выхода.
3. Обеспечения Заказчика обновленными и модернизированными версиями эксплуатационной документации.
4. Устранения выявленных ошибок, возникших при эксплуатации АСР «Атлант».

## Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения АСР «Атлант»

Техническая поддержка пользователей и администраторов системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации оказывается по телефону, электронной почте, посредством использования различных CRM систем.

В рамках технической поддержки АСР «Атлант» оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке системы.
2. Помощь в настройке и администрировании.
3. Помощь в установке обновлений.
4. Помощь в поиске и устранении инцидентов, возникающих при эксплуатации системы.
5. Оказание консультаций по настройкам и функциональности системы.
6. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе системы.
7. Общие консультации по требованиям к аппаратному обеспечению серверов для реализации отказоустойчивого и производительного программно-аппаратного комплекса.

Выполнение модернизации АСР «Атлант» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, реализуемых системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий АСР «Атлант», полученных в результате модернизаций, предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АСР «Атлант», полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации программного комплекса оказываются следующие услуги:

1. Прием заявок Заказчика на внесение изменений и дополнений в АСР «Атлант».
2. Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационных услуг по вопросам реализации задач, указанных в заявке.
3. Модернизация АСР «Атлант» по заявкам Заказчика.
4. Исправление ошибок, выявленных в функционировании системы и возникших в результате модернизации системы.
5. Модернизация АСР «Атлант» в связи с изменениями федерального законодательства, административных регламентов.
6. Предоставление Заказчику новых версий АСР «Атлант», выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.
7. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий АСР «Атлант», выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.