



ООО «Интегрированные компьютерные системы»

---

180000, Псков, а/я 15 «Интегрикс», Тел.: (8112) 220000

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки  
Электронного учебного-методического комплекса «Основы микробиологии, санитарии и гигиены в сельскохозяйственном производстве»**

г. Псков

2022 год

## Содержание

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	4
4. Техническая поддержка.....	4
5. Информация о персонале.....	5
6. Фактический адрес размещения разработчиков.....	5
7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки.....	5
8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки.....	5

<b>Глоссарий</b>	
<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
Заказчик	Организация или лицо, получающие продукт или услугу
ПО	Программа или множество программ, используемых для управления компьютером
Пользователь	Персонал (специалист) организации Заказчика, непосредственно эксплуатирующий ПО

**Полное наименование ПО:** Электронный учебно-методический комплекс «Основы микробиологии, санитарии и гигиены в сельскохозяйственном производстве»

**Краткое наименование ПО:** ЭУМК «Основы микробиологии, санитарии и гигиены в сельскохозяйственном производстве»

### **1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Жизненный цикл программных средств обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ЭУМК «Основы микробиологии, санитарии и гигиены в сельскохозяйственном производстве» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

Основной режим функционирования ЭУМК «Основы микробиологии, санитарии и гигиены в сельскохозяйственном производстве» – штатный, при котором функционал доступен в полном объеме. При этом возможна остановка работы ПО без потери данных для проведения обновлений или модификаций.

### **2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по электронной почте: [info@integrics.ru](mailto:info@integrics.ru).

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- а) наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- б) наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- в) запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- г) запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

### **3. Совершенствование программного обеспечения**

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию необходимо направить технической поддержки предложение по электронной почте: [info@integrics.ru](mailto:info@integrics.ru).

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

### **4. Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен телефонный номер технической поддержки 8 (8112) 22-0000.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: [info@integrics.ru](mailto:info@integrics.ru).

Для выполнения работ по поддержке работы ПО у Заказчиков, в ООО «Интегрикс» имеются специалисты службы технической поддержки.

Количество специалистов службы технической поддержки – 4 человека.

Время работы службы технической поддержки с 09.00 до 17.00 по Московскому времени (без обеда), за исключением выходных и праздничных дней

После регистрации запроса служба технической поддержки организует работу по устранению заявленной проблемы в соответствии с ее приоритетом и информирует Заказчика о статусе выполнения работ.

Служба технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

#### **5. Информация о персонале**

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

#### **6. Фактический адрес размещения разработчиков**

180017, Псковская область, г. Псков, ул. Советская, д. 53/15, пом. 2001

#### **7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки**

180017, Псковская область, г. Псков, ул. Советская, д. 53/15, пом. 2001

#### **8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки**

180017, Псковская область, г. Псков, ул. Советская, д. 53/15, пом. 2001