

# **Прикладное программное обеспечение «РУМБ», система мониторинга, сервиса и отслеживания**

**Описание жизненного цикла, поддержки и обслуживания программного обеспечения**

## Аннотация

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее - ППО) системы мониторинга, отслеживания и сервиса «РУМБ».
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.
3. Информация о процессе сопровождения. Техническая поддержка пользователей.
4. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки работоспособности ПО.

### 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла входящих в состав программного обеспечения «РУМБ» обеспечивается за счет модернизации (системы, контроллера, микрокомпьютера, модуля) технических и организационных обновлений и корректировок в процессе работы, в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном разделе.

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

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены при регистрации заявки в системе Reo-bit.ru. В заявке необходимо описать неисправности. Возникшие неполадки регистрируются, анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения, вплоть до закрытия. Устранение неисправностей осуществляется посредством привлечения специалистов в области разработки.

### 3. Информация о процессе сопровождения. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей специалистами обладающими всеми необходимыми навыками по вопросам обновления и эксплуатации программного продукта «РУМБ» по телефону, электронной почты.

- Помощь по внедрению и обновлению ППО «РУМБ» специалистом в области разработки
- Пояснение функционала, эффективные рекомендации по устранению проблем возникающих у пользователей во время эксплуатации
- Оперативное исправление критических ошибок в процессе эксплуатации
- Предоставлении актуальной документации по установке, настройке, функциям

#### 4. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки работоспособности ПО.

К эксплуатации ППО «РУМБ» допускаются пользователи, изучившие эксплуатационную документацию на аппаратное обеспечение, которое используется совместно с ППО «РУМБ», и имеющие практические навыки работы с указанным программным и аппаратным обеспечением.

Для эксплуатации ППО «РУМБ» может привлекаться штатный персонал Заказчика. Рекомендуется, чтобы было обеспечено периодическое обучение персонала производителем.