

Платформа для глубокого анализа и обработки пакетного трафика «СОЮЗ».

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного продукта,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного комплекса,
совершенствование программного комплекса, а также
информацию о персонале, необходимой
для обеспечения такой поддержки.**

1. Оглавление

2.	АННОТАЦИЯ	3
3.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы ...	3
	Настройка системы	3
	Техническая поддержка Программы *****	4
	Восстановление данных	4
	Проведение модернизации Системы	5
	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки	5
	Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах	5
	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	5
	Связь пользователей с технической поддержкой	6

2. Аннотация

В документе приведены сведения о технической поддержке программного продукта «Платформа для глубокого анализа и обработки пакетного трафика «СОЮЗ» (далее – «Система» или «Программный продукт»). Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе. Приводится описание операций, а также аварийные ситуации. Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Правообладатель: ООО «РУССФОРТ» (ОГРН 1225000059008 ИНН 5045068223 КПП 504501001). Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2022683196 от 1 декабря 2022 г.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Программного продукта осуществляется ООО «РУССФОРТ» (ОГРН 1225000059008 ИНН 5045068223 КПП 504501001, почтовый адрес: 142821, Московская область, г.о. Ступино, д. Петрово, ул. Моисеевская, д.12 стр.1) в течение всего периода эксплуатации при условии заключения договора на осуществление технической поддержки Программного продукта.

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

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

Настройка Системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется поставщиком данного ПО. Данные настройки сохраняются в виде бэкап-файлов. Кроме того, поставщиком ПО настраивается периодическое резервное копирование, позволяющее восстановить работу системы в случае сбоев.

Техническая поддержка Программного продукта

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в установке Программного продукта;
- 2) помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- 3) помощь в установке обновлений Программного продукта;
- 4) пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- 5) решение вопросов пользователей Программного продукта;
- 6) предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.
- 7) бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором;
- 8) обеспечение бесперебойной работы Системы и ликвидации простоев в работе транспортной сети пользователя;
- 9) актуализация версий программного продукта с последующим обновлением системы на инфраструктуре пользователя;
- 10) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного продукта на основании запросов пользователей;
- 11) сопровождение и мониторинг системы резервного копирования данных;
- 12) восстановление данных после сбоев.

Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- Согласование с заказчиком возможности, сроков и затрат на исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической и коммерческой реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- Модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением конфигурации инфраструктуры, административных регламентов и т. п.;
- Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации;
- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне администратора. Инженеры эксплуатационной службы Заказчика, занимающиеся интеграцией Системы с информационной инфраструктурой Заказчика должны обладать навыками работы с Системой на профессиональном уровне.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Для обеспечения надлежащей поддержки Системы необходимы инженеры с высшим профессиональным образованием в области телекоммуникаций и сетей связи и опытом работы с сетевым оборудованием. Сотрудники должны обладать необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами,

интегрированными с Системой, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы. Рекомендуется иметь в штате не менее трех сотрудников, соответствующих вышеперечисленным критериям.

Связь пользователей с технической поддержкой

Пользователи приложения могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

1. электронный адрес: support@russfort.su ;
2. номер телефона: +7(916)888-4946;
3. Telegram +7(916)888-4946 .