

ЗАО «НТЦ АТ «Форинтек»

Система маркировки товаров
«Форинтек МТ»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла программного обеспечения**

АННОТАЦИЯ

Система маркировки товаров «Форинтек МТ» включает в себя оборудование для маркировки, а также программное обеспечение, управляющее данным оборудованием и позволяющее производителю вести внутренний учёт товаров с последующей регистрацией в государственной информационной системе мониторинга оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ).

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение «Форинтек МТ» (далее ПО).

Документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, а также информацию о персонале, необходимом для осуществления технической поддержки системы.

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО.

1.1. Назначение сопровождения ПО

Сопровождение ПО позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе оборудования на производственных линиях предприятия по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей ПО и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО;
- обеспечить гарантию дальнейшего развития функционала ПО.

1.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПО включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

1.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения;
- общие консультации по выбору аппаратного обеспечения для обеспечения высокой производительности работы ПО.

1.2.2. Проведение модернизации ПО

Модернизация ПО осуществляется путем модификации программного обеспечения.

Данный процесс является следствием:

- изменения со стороны регулятора требований к регистрации продукции в ГИС МТ;
- совершенствования работы функций и процедур, используемых ПО;
- в отдельных случаях (замена оборудования и т.п.) по заявкам пользователей.

В результате модификации выпускаются новые версии ПО, которые на условиях неисключительных прав на использование новых версий ПО передаются Заказчику.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании ПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам Заказчика;

- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации.

1.2.3. Устранение неисправностей

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой производителям ПО.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований технического задания или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор ПО должен направить заявку в службу технической поддержки (СТП) разработчика. СТП разработчика проверяет наличие ошибки, пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде и после подтверждения найденной ошибки, разработчик выпускает обновлённую версию ПО.

1.2.4. Восстановление данных

Восстановление данных ПО осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора ПО, 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 и 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.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

2.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей

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

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя ПО, а также пройти курс обучения.

Администраторы ПО должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настройки системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним;

Специалисты, осуществляющие модернизацию ПО, помимо выше перечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.