



СТАРТ
РОСАТОМ

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения
«ДОКС»**

Заречный 2022

Содержание

1	Термины, определения и сокращения.....	3
2	Назначение ПО.....	3
3	Поддержание жизненного цикла ПО.....	4
4	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	4
5	Совершенствование ПО.....	5
6	Техническая поддержка ПО	5
7	Информация о персонале службы технической поддержки ПО	5

1 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе используются следующие сокращения:

ДОКС – документооборот корпоративной сети;

ВД – входящие документы;

ОРД – организационно-распорядительные документы;

ДД – договорные документы

В настоящем документе используются следующие термины:

Разработчик – Правообладатель ПО.

2 Назначение ПО

Система электронного документооборота ДОКС предназначена для автоматизации документооборота на предприятия, позволяет упростить и ускорить все типичные операции по согласованию и хранению документов с возможностью реализации концепции «безбумажного документооборота».

ДОКС состоит из следующих модулей:

Нормативно-справочная информация. Раздел предназначен для хранения нормативно-справочных документов (ГОСТы, ОСТы, СТП Д, СТО Д, ТУ, инструкции и т.д.).

Организационно-распорядительные документы. Раздел предназначен для работы с входящими документами (ВД), организационно-распорядительными документами (ОРД).

Договорная деятельность. Модуль предназначен для согласования договорной документации предприятия.

При работе с ВД, ОРД и ДД в системе ДОКС реализован процесс формирования **поручений** на ознакомление с документом и/или поручений на исполнение по документу. Предоставлена возможность составления и проверки отчета по поручению на исполнение.

ДОКС представляет собой многопользовательскую систему, в которой реализован ролевой и групповой подход к организации рабочих мест. В ДОКС входит также модуль «Администрирование системы», который предназначен для настройки профиля пользователя.

Профиль пользователя — это набор ролей и групп достаточный для выполнения пользователями определенных функций, соответствующих должностным обязанностям.

3 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения системы и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

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

4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки (см. раздел 6).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

5 Совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки (см. раздел 6). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

6 Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу product@startatom.ru.

7 Информация о персонале службы технической поддержки ПО

Техническая поддержка ПО осуществляется сотрудниками Службы информационных технологий (СИТ) Разработчика.

Сбор запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники 1 линии техподдержки СИТ Разработчика. Отработку запросов выполняют сотрудники 2 и 3 линии техподдержки СИТ Разработчика.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Фактический адрес размещения разработчиков: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1, зд. 19а.

Лист регистрации изменений

Изм.	Номера листов страниц				Всего листов (страниц) в докум.	№ докум.	Входящий № сопроводительного документа и дата	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	Аннулированных					