***Информационная система***

**ДелоPro**

**(Делопроизводство и документооборот)**

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

**Смоленск**

**2024 г.**

**АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДелоPro», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимой для обеспечения такой поддержки.

**Оглавление**

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДелоPro» 4

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ДелоPro» 4

3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «ДелоPro» 5

4. Информация о фактических адресах 5

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

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДелоPro» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (ПО) (включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО).

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

* обеспечение бесперебойной работы ПО и ликвидации простоев в работе по этой причине;
* обеспечение гарантий безопасного функционирования ПО;
* обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации ПО.

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

* консультирование заказчика;
* разработка и выпуск новых версий ПО;
* разработка и выпуск обновлённых версий эксплуатационной документации;
* устранение логических ошибок в работе ПО.

# **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «ДелоPro»**

* 1. Техническая поддержка пользователей ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, 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 ПО;
* пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
* предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
* общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО.
	1. Проведение модификации ПО в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации.

В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

* прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
* выявление ошибок в функционировании ПО;
* модификация ПО по заявкам Заказчика;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
* предоставление Заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

# **3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «ДелоPro»**

Пользователи программного обеспечения «ДелоPro» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с программным обеспечением «ДелоPro» пользователю необходимо пройти обучение, а также изучить руководство пользователя «ДелоPro».

# **4.** **Информация о фактических адресах**

Фактический адрес размещения разработчиков системы «ДелоPro»: 214000, РФ, г. Смоленск, ул.Тенишевой, д. 9 Тел: 8 (4812) 24-01-42.

Фактический адрес размещения службы поддержки системы «ДелоPro»: 214000, РФ, г. Смоленск, ул.Тенишевой, д. 9 Тел: 8 (4812) 24-01-42.

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки системы «ДелоPro»: 214000, РФ, г. Смоленск, ул.Тенишевой, д. 9 Тел: 8 (4812) 24-01-42.