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

**ООО НПФ Раймет**

**2024**

Оглавление

[1. Введение 3](#_Toc172237114)

[2. Общие сведения 3](#_Toc172237115)

[2.1 Функции программного обеспечения 3](#_Toc172237116)

[2.2 Системные требования 3](#_Toc172237117)

[2.3 Язык программирования 3](#_Toc172237118)

[3. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения 3](#_Toc172237119)

[4. Процессы в рамках этапов жизненного цикла ПО 3](#_Toc172237120)

[4.1 Создание ПО 3](#_Toc172237121)

[4.2 Штатное функционирование ПО 4](#_Toc172237122)

[4.3 Сопровождение ПО 4](#_Toc172237123)

[4.4 Устранение неисправностей в работе ПО 4](#_Toc172237124)

[4.5 Совершенствование ПО 4](#_Toc172237125)

[5. Техническая поддержка 4](#_Toc172237126)

[6. Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку сервиса 5](#_Toc172237127)

[6.1 Персонал, обеспечивающий работу ПО 5](#_Toc172237128)

[6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и развитие ПО 5](#_Toc172237129)

1. Введение.

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения СОДАР-Контроль (далее ПО), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки.

1. Общие сведения.
   1. Функции программного обеспечения.

Программное обеспечение СОДАР-Контроль обеспечивает сбор данных, вычисление скорости и направления воздушного потока, организацию связи, хранение результатов измерений, а также управление работой Содар РМТ.2000.

* 1. Системные требования.

- процессор с частотой 2 ГГЦ;

- память 2 Гб;

- жесткий диск 10 Гб;

- операционная система Microsoft Windows NT версии 3.51 или выше.

* 1. Язык программирования.

Языком программирования ПО СОДАР-Контроль является язык C++.

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла ПО СОДАР-Контроль осуществляется за счет сопровождения ПО и включает проведение консультаций по вопросам функционирования, эксплуатации, установки, переустановки, обновления ПО.

Жизненный цикл ПО состоит из нескольких этапов:

* Создание ПО
* Штатное функционирование ПО
* Сопровождение ПО
* Устранение неисправностей в работе ПО
* Совершенствование ПО

1. Процессы в рамках этапов жизненного цикла ПО.
   1. Создание ПО.

* Подготовка Технического задания на разработку ПО
* Проектирование ПО
* Реализация ПО
* Тестирование ПО
* Подготовка комплекта поставки и документации на ПО
  1. Штатное функционирование ПО.
* Запуск ПО
* Эксплуатация ПО
* Остановка ПО
* Обновление ПО
  1. Сопровождение ПО.
* Предоставление разъяснений по функциональности и компонентам ПО
* Консультации по установке, эксплуатации и обновлению ПО
* Помощь при монтаже, установке, настройке ПО и оборудования
* Предоставление актуальной документации на ПО
* Оказание поддержки при поиске и локализации возникших проблем
  1. Устранение неисправностей в работе ПО.
* Предоставление данных, необходимых для анализа возникшей неисправности
* Проведение анализа проблемы
* Формирование и предоставление заключения о характере неисправности
* Постановка задачи на внесение исправлений в ПО, выполнение работ, тестирование
* Подготовка и передача релиза ПО с внесенными исправлениями
  1. Совершенствование ПО.
* Прием заявок от Заказчика/Потребителя ПО на проведение модификации ПО
* Согласование условий выполнения работ
* Проведение модификации ПО в соответствии с заявкой
* Подготовка и передача релиза ПО с внесенными изменениями

1. Техническая поддержка.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения по электронной почте и телефону.

Вопросы, возникающие в ходе работы с программным обеспечением, пользователям следует направлять в службу поддержки по адресу [helpdesk@raimet.ru](mailto:helpdesk@raimet.ru) или по телефону +7(495)646-10-25.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;

- помощь в настройке ПО;

- помощь в установке обновлений ПО;

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;

- пояснение функционала и помощь в эксплуатации ПО;

- предоставление актуальной документации по установке и работе ПО;

- общие консультации по работе ПО.

1. Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку сервиса.
   1. Персонал, обеспечивающий работу ПО.

Персонал, обеспечивающий работу ПО, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- уровень владения персональным компьютером – уверенный пользователь;

- пройдено обучение работе с ПО СОДАР-Контроль и комплексом Содар РМТ.2000.

* 1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и развитие ПО.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и развитие ПО должен обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей ПО;

- знание особенностей работы с ПО;

- знание языка программирования C++.