

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



<http://zimtochmash.ru>

(86137) 7-80-33 Приемная

E-mail: [priemnava@zimtochmash.ru](mailto:priemnava@zimtochmash.ru)

---

## Оглавление

Введение.....	3
1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Испытатель».....	3
1.1 Установка.....	3
1.2 Настройка.....	4
1.3 Обучение персонала.....	4
1.4 Техническая поддержка пользователей.....	4
1.5 Проведение модернизации.....	4
1.6 Восстановление дистрибутива ПО.....	5
2 Информация о персонале.....	6
2.1 Уровень подготовки пользователя.....	6
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ...	6



## **Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Испытатель» (ПО), в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

### **1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Испытатель»**

Поддержание жизненного цикла ПО «Испытатель» осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) Первоначальная установка ПО заводом изготовителем;
- 2) Настройка первоначальных параметров программы, соответствующих поставляемому оборудованию;
- 3) Обучение персонала при введении оборудования в эксплуатацию;
- 4) Техническая поддержка пользователей;
- 5) Проведение модернизации ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования и дальнейшего развития его функционала;
- для предотвращения простоя, при сбоях, неправильной настройке,

#### **1.1 Установка**

Первоначальная установка ПО осуществляется заводом изготовителем поставляемого оборудования, в состав которого входит данное ПО.



## **1.2 Настройка**

Первоначальная настройка ПО «Испытатель», осуществляется под конкретные параметры поставляемого оборудования и в ходе эксплуатации не должна изменяться, либо изменяться по согласованию с заводом изготовителем.

## **1.3 Обучение персонала**

Обучение персонала проводится при введении поставляемого оборудования в эксплуатацию, непосредственно на оборудовании.

## **1.4 Техническая поддержка пользователей**

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации установке/настройке/работе программного обеспечения.

## **1.5 Проведение модернизации**

В рамках модернизации, осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями государственных стандартов используемых при работе оборудования, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и



<http://zimtochmash.ru>

(86137) 7-80-33 Приемная

E-mail: [priemnava@zimtochmash.ru](mailto:priemnava@zimtochmash.ru)

предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- 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 программного обеспечения по заявкам заказчика;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

## **1.6 Восстановление дистрибутива ПО**

Восстановление дистрибутива ПО, осуществляется в случае его непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора системы, либо сбое аппаратной части носителя, на которой было установлено данное ПО.

Восстановление дистрибутива ПО «Испытатель», в каждом конкретном случае индивидуально обсуждается с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.



<http://zimtochmash.ru>

(86137) 7-80-33 Приемная

E-mail: [priemnava@zimtochmash.ru](mailto:priemnava@zimtochmash.ru)

---

## **2 Информация о персонале**

### **2.1 Уровень подготовки пользователя**

Пользователи ПО «Испытатель» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и опыт использования средств Microsoft Windows.

Для работы с программой, пользователю необходимо изучить руководство пользователя, а также пройти курс обучения по эксплуатации данного программного обеспечению и оборудования.

### **2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- знание функциональных возможностей ПО и оборудования, на котором оно установлено, и особенностей работы с ними;

Специалисты, осуществляющие модернизацию ПО «Испытатель», помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.