

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОДУЛЯ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ METASFERA XD:
METASFERA PLANNER**

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	3
1.1. Настройка модуля Metasfera xD: Metasfera Planner	3
1.2. Техническая поддержка пользователей.....	3
1.3. Проведение модернизации модуля Metasfera xD: Metasfera Planner	4
2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ.....	5
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ.....	5
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы	6
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6

ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОДУЛЯ METASFERA XD: METASFERA PLANNER

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла модуля Metasfera xD: Metasfera Planner (далее – «Система» или «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
2. Техническая поддержка пользователей;
3. Проведение модернизации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

1. Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
2. Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

1.1. Настройка модуля Metasfera xD: Metasfera Planner

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации.

1.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по следующим контактам:

- Адрес почты: contact@metasfera.ru
- Телефон: +7 495 419 34 49

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Программного продукта;
2. Помощь в настройке и администрировании Программного продукта;

3. Помощь в установке обновлений Программного продукта;
4. Пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
5. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.
6. Предоставление обновлений Программного продукта по факту выпуска новых релизов продукта или исправлений (Fix pack) Программного продукта.
7. Предоставление отчета на электронную почту о выявленных уязвимостях и способах их устранения, шаблон сообщения приведен в таблице ниже:

№ п\п	Наименование модуля	Уязвимость	Критичность	Версия ПО	Версия устранена	Обнаружено	Устранено	Влияние
-------	---------------------	------------	-------------	-----------	------------------	------------	-----------	---------

Периодичность проверки наличия уязвимостей: при выпуске релиза Программного продукта, но не реже 1 раза в месяц.

Сроки предоставления отчета о выявленных уязвимостях и способах их устранения: 5 рабочих дней с момента обнаружения - для критичной уязвимости, 10 рабочих дней с момента обнаружения - для некритичной уязвимости.

1.3. Проведение модернизации модуля Metasfera xD: Metasfera Planner

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. Выявление ошибок в функционировании Программного продукта;
2. Исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;

3. Прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
4. Оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
5. Модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
6. Модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
7. Предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
8. Обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
9. Предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы.

Далее все пожелания согласовываются между разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

1. Доработка функционала и корректировка Системы, основанная на предложениях по улучшению организации базы;
2. Модернизация функциональных модулей Системы;
3. Разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
4. Разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;
5. Улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;
6. Исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы

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

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ анализа данных, принципов построения баз данных, базовых знаний языка запросов SQL. Необходимы умение работать с информацией и данными учетных систем, а также опыт анализа данных и создания аналитических отчетов.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и/или Linux. Знание Реляционных БД (PostgreSQL). Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

1. Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
2. Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
3. Знание Реляционных БД (PostgreSQL);
4. Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
5. Знание языков программирования.