|  |  |
| --- | --- |
| Утвержден |  |
| ЛРМТ.44469821.504333-01 34 01 - ЛУ |  |

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО**

**«ИТ В СУДОСТРОЕНИИ»**

**Программа для создания и визуализации моделей систем управления и расчетно-моделирующих комплексов «AMAI-TEN»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**ЛРМТ.44469821.504333-01 34 01**

Листов 6

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного ЦИКЛА программы для создания и визуализации моделей системы управления и расчетно-моделирующих комплексов «AMAI-TEN» 3](#_Toc20223714)

[2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программы для создания и визуализации моделей системы управления и расчетно-моделирующих комплексов «AMAI-TEN» 4](#_Toc20223715)

[3 Информация о персонале 6](#_Toc20223716)

# **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного ЦИКЛА** программы для создания и визуализации моделей системы управления и расчетно-моделирующих комплексов «AMAI-TEN»

Поддержание жизненного цикла программы для создания и визуализации моделей системы управления и расчетно-моделирующих комплексов «AMAI-TEN» (далее – программное обеспечение (ПО) «AMAI-TEN») осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (в том числе проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО). Сопровождение ПО необходимо для обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

* + консультирования операторов программного обеспечения по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
  + обеспечение Заказчика новыми версиями программного обеспечения по мере их выхода;
  + обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
* устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным обеспечением.

# **Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения** программы для создания и визуализации моделей системы управления и расчетно-моделирующих комплексов «AMAI-TEN»

1. Техническая поддержка пользователей ПО «AMAI-TEN» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

* рамках технической поддержки ПО «AMAI-TEN» оказываются следующие услуги:
  + помощь в установке ПО;
  + помощь в настройке и администрировании;
  + помощь в установке обновлений ПО;
  + помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
  + предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;

1. Проведение модификации ПО «AMAI-TEN» в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «AMAI-TEN», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программы оказываются следующие услуги:

* + прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «AMAI-TEN»;
  + 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 «AMAI-TEN» по заявкам Заказчика;
  + исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО «AMAI-TEN»;
  + модификация ПО «AMAI-TEN» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
  + предоставление Заказчику новых версий ПО «AMAI-TEN», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
  + предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «AMAI-TEN», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

# **Информация о персонале**

Пользователи ПО «AMAI-TEN» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО «AMAI-TEN» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и программную документацию по работе с ПО «AMAI-TEN».