

Описание жизненного цикла ПО «Система инцидент менеджмента сети УС» (далее – ПО)

Процесс разработки ПО осуществляется в рамках цикла производства Технологических продуктов ООО «Мультикарта» в соответствующих направлениях с учётом нормативной документации по информационной безопасности, по порядку работы с информацией, составляющей коммерческую и банковскую тайну.

Работа организована в команде с применением современных подходов гибкой разработки с использованием фреймворка YII.

Ресурсы команды	Размещение
Руководитель проекта – 1 Руководитель разработки – 1	ООО «Мультикарта» по адресу: 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1.

Составление, согласование и фиксация результатов разработки документации и задач, связанных с созданием ПО, осуществляется в системах Jira и Confluence.

Разработка/доработка и отладка ПО осуществляется на вычислительных средствах, не участвующих в промышленной эксплуатации приложений, при этом используется специально сгенерированные массивы тестовых данных, не содержащие сведений ограниченного распространения (условно-реальные данные).

Репозиторий исходных кодов продукта располагается на локальных ресурсах **ООО «Мультикарта» по адресу: 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1.**

По результатам разработки проводятся предварительные испытания ПО, далее возможен ввод в опытную эксплуатацию на изолированных средствах или средствах ограниченной промышленной эксплуатации. При этом проверяется: полнота и качество реализации параметров объекта автоматизации, взаимодействие различных систем и подсистем ООО «Мультикарта», средства восстановления работоспособности ПО после отказов. Если в ходе испытаний или опытной эксплуатации выяснилось, что необходимо внести изменения в ПО, то ПО отправляется на доработку. В случае решения о передаче ПО в промышленную эксплуатацию оформляется Акт приема-сдачи в промышленную эксплуатацию.

Вопросы технической поддержки принимаются по электронной почте: admin_monitor@multicarta.ru.

Официальная корреспонденция по вопросам технической поддержки принимается по адресу: 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1.

Полученные вопросы обрабатываются в соответствии с внутренними стандартами и регламентами ООО «Мультикарта», регламентирующими общие процессы сопровождения программных продуктов.

Поддержание жизненного цикла ПО в процессе эксплуатации у Заказчика осуществляется на условиях Договора сопровождения.

Сопровождение и техническая поддержка ПО осуществляется в целях обеспечения:

1. Корректного функционирования всех компонентов ПО;
2. Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования ПО (вследствие ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов Заказчика и т.д.)

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка ПО включает в себя следующий типовой набор задач:

1. Устранение неисправностей в случае их выявления при работе с ПО;
2. Консультирование пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации по электронной почте или телефону;
3. Предоставление услуг по установке и настройке компонентов ПО на территории Заказчика;
4. Предоставление услуг по модификации ПО для совместимости с новыми версиями базового системного программного обеспечения персонального компьютера.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 109147, г. Москва, ул. Воронцовская, д. 43, стр. 1.