**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «ПО преобразовательно-информационного модуля автоматизированного» (ПО ПРИМА), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

**Содержание**

[**1.** **Термины и определения** 3](#_Toc74319006)

[**2.** **Поддержание жизненного цикла ПО** 3](#_Toc74319007)

[**3.** **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО** 3](#_Toc74319008)

[**4.** **Совершенствование ПО** 3](#_Toc74319009)

[**5.** **Техническая поддержка** 3](#_Toc74319010)

[**6.** **Персонал, необходимый для обеспечения поддержки** 4](#_Toc74319011)

[**7.** **Информация о персонале** 4](#_Toc74319012)

1. **Термины и определения**

|  |  |
| --- | --- |
| Сокращение | Расшифровка сокращения |
| ПО | «Программное обеспечение преобразовательно-информационного модуля автоматизированного» (ПО ПРИМА) |
| Разработчик | Правообладатель ПО (АО «НИИАС») |
| ПРИМА | Преобразовательно-информационный модуль автоматизированный |

1. **Поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

* Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
* Пояснение функционала ПО;

1. **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

Устранение неисправностей в ПО осуществляется путём установки другой версии ПО.

1. **Совершенствование ПО**

Совершенствование ПО осуществляется путём установки новой версии ПО в условиях завода или авторизированного сервисного центра. Самостоятельное обновление ПО не предусмотрено.

1. **Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки пользователь обратиться по телефону 8(499)262-18-29.

1. **Персонал, необходимый для обеспечения поддержки**

Обслуживание и модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников разработчика в количестве 1 человека, а именно ведущий инженер отделения разработки общесистемных вопросов АО «НИИАС». Адрес размещения персонала: г. Москва, Скотопрогонная улица, 27/26с1, оф. 305.

1. **Информация о персонале**

Персонал, осуществляющий поддержку, обладает навыками работы с модулем ПРИМА.

Для работы с ПО персонал пользуется различной технической документацией на преобразовательно-информационный модуль автоматизированный ПРИМА 36764-701-00, включающей в себя руководство по эксплуатации, технические условия, паспорт и т.д.

Новые версии ПО проходят тестирования на испытательном стенде разработчика и проверяются на заводе-изготовителе модуля ПРИМА.