

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АО «ЮМИРС»

А.В.Клюев

03 2023 г.



**Поддержание жизненного цикла
Программного обеспечения
«ЮМИРС Средства Безопасности Linux»**

АО «ЮМИРС»	Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	Лист 2
		Листов 8

Предисловие

- 1 Разработан АО «ЮМИРС».
- 2 Утвержден и введен в действие приказом № 09 - ОД от « 15 » марта 2023 г.
- 3 Введен впервые.

АО «ЮМИРС»	Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	Лист 3
		Листов 8

Содержание

1 Область применения	4
2 Термины и сокращения	4
3 Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	4
4 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux».....	4
5 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	5
6 Совершенствование Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	5
7 Техническая поддержка	5
8 Информация о персонале	6
Лист согласования	7
Лист регистрации изменений	8

АО «ЮМИРС»	Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	Лист 4
		Листов 8

1 Область применения

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux», а также информацию для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программного обеспечения.

2 Термины и сокращения

В настоящем документе приняты следующие термины и сокращения:

2.1 **АПК:** Аппаратно-программный комплекс – Комплекс технических средств охраны «МУРЕНА 1 СВ».

2.2 **ПО:** Программное обеспечение «ЮМИРС Средства Безопасности Linux».

2.3 **Разработчик:** Правообладатель Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux».

2.4 **Лицензиат:** Лицо, обладающее правоммерно изготовленным и введенным в гражданский оборот экземпляром Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux».

3 Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя:

а) проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам Лицензиатов (заявки принимаются на почту umirs@umirs.ru);

б) интеграции ПО со сторонним программным обеспечением;

в) консультации по вопросам установки, переустановки, эксплуатации, интеграции со сторонним программным обеспечением и доработке (по телефону, электронной почте, на официальном сайте www.umirs.ru);

г) обеспечение Лицензиата новыми версиями ПО по мере их выхода;

д) обеспечение Лицензиата изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

е) устранение ошибок в случае выявления их при работе с АПК.

4 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО включает:

а) телефон технической поддержки +7 841 269 82 72 (добавочные 205, 118). Возможность связаться со специалистами технической поддержки по электронной почте umirs@umirs.ru, по адресу 440072, г. Пенза, ул. Антонова, д. 3, через телеграм-канал ЮМИРС, сообщество АО «ЮМИРС» в VK или через мессенджеры по телефону +7 927 289 71 04. Техническая поддержка осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации ПО;

б) бесплатные обучающие курсы по работе с комплексом технических средств охраны «МУРЕНА 1 СВ»;

в) бесплатное исправление логических ошибок в ПО и доработка ПО;

г) постоянное развитие и выпуск новых версий ПО;

д) аудит проектов с применением АПК;

АО «ЮМИРС»	Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	Лист 5
		Листов 8

- е) аудит систем, построенных на базе АПК;
- ж) предоставление удаленного доступа через интернет, с целью демонстрации функциональных возможностей Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»;
- и) предоставление Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux» на тест бесплатно.

5 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО могут быть исправлены следующими способами:

- а) переустановка ПО;
- б) обновление всех компонентов ПО до актуальной версии;
- в) работа специалиста службы технической поддержки по запросу Лицензиата.

В случае возникновения неисправностей в ПО, Лицензиат может обратиться по номеру технической поддержки **+7 841 269 82 72 (добавочные 205, 118)**, или направить запрос в техническую поддержку по адресу электронной почты **umirs@umirs.ru** и через мессенджеры по телефону **+7 927 289 71 04**.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Разработчик отвечает на все запросы, исходящие от Лицензиата, связанные с функционированием ПО, оставляя за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса.

Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов ПО и прочие необходимые атрибуты систем.

По окончании сбора информации, необходимой для диагностики неисправности, разработчик обозначает сроки, в течение которых пользователю будет предоставлена ссылка на дистрибутив ПО с устраненной неисправностью.

6 Совершенствование Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»

Разработчик регулярно совершенствует ПО в соответствии с собственным планом разработки: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно направить предложение по усовершенствованию ПО на электронную почту **umirs@umirs.ru**. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

7 Техническая поддержка

Телефон технической поддержки **+7 841 269 82 72 (добавочные 205, 118)**.

Возможность связаться со специалистами технической поддержки по электронной почте **umirs@umirs.ru**, по адресу **440072, г. Пенза, ул. Антонова, д. 3**, через телеграм-канал ЮМИРС, сообщество АО «ЮМИРС» в VK или через мессенджеры по телефону **+7 927 289 71 04**. Техническая поддержка осуществляется на протяжении всего срока эксплуатации ПО.

АО «ЮМИРС»	Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	Лист 6
		Листов 8

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- а) помощь в установке ПО;
- б) помощь в настройке и администрировании;
- в) помощь в установке обновлений ПО;
- г) помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки, обновления ПО;
- д) пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО.

8 Информация о персонале

8.1 Пользователи ПО должны:

- а) Обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- б) иметь опыт использования операционной системы AstraLinux;
- в) знать свои должностные обязанности;
- г) изучить руководство пользователя, прилагаемое к документации на ПО, а также расположенное по адресу <https://umirs.ru/documents/umirs-po.php>.

8.2 Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей, должен:


- а) обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне администратора;
- б) иметь опыт использования операционной системы AstraLinux;
- в) обладать знаниями функциональных возможностей ПО;
- г) знать особенности работы с ПО;
- д) знать свои должностные обязанности;
- е) изучить руководство системного администратора, прилагаемое к документации на ПО, а также расположенное по адресу <https://umirs.ru/documents/umirs-po.php>.

8.3 Создание, изменения, модернизация, устранение неисправностей, поддержание жизненного цикла ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами коллектива разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты), обладающего необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу ПО.

АО «ЮМИРС»	Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «ЮМИРС Средства Безопасности Linux»	Лист 7
		Листов 8

Лист согласования

**Руководитель разработки/
Исполнитель**
Заместитель генерального директора
по качеству



_____ 15.05.23 Т.А. Лыжина
подпись дата

СОГЛАСОВАНО


Генеральный менеджер по маркетингу


_____ 15.03.23 В.П. Берсенев
подпись дата

Заместитель генерального директора
по работе с клиентами


_____ 15.03.2023 Т.В. Полушкина
подпись дата


Начальник научно-исследовательской
лаборатории


_____ 15.03.2023 С.Л. Шутов
подпись дата

Начальник ГССП


_____ 15.03.23г. А.С. Святлов
подпись дата

Начальник ЮО


_____ 15.03.23г. Т.В. Борисова
подпись дата

