

**СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
"КАРАТ-ПО"**

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В настоящем документе содержится описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения "Карат-ПО" (далее – Программа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе её эксплуатации и совершенствования (модернизации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.2. Исключительные права на Программу принадлежат ООО "Спецстройбезопасность", г. Ставрополь (далее – Компания).

1.3. Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://specstroybez.ru>.

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

2.1. Поддержание жизненного цикла программы обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с планом разработки Компании и по заявкам клиентов

2.2. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании программы;
- пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- доработка программы под требования Заказчика;
- предоставление документации.

3. КОНТРОЛЬ ПРАВИЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

3.1. Контроль правильности выполнения программы осуществляется встроенными средствами, реализованными в виде протоколирования событий.

3.2. Для проверки работоспособности программы необходимо осуществить её запуск. После чего в главном меню необходимо поочередно выбрать каждый раздел,

при этом удостовериться в корректном отображении содержимого в рабочей области. В случае корректного отображения данных, проверка программы считается пройденной.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа Компании по запросу пользователя.

3.3. Характеристика типовых неисправностей и способы их устранения приведены в таблице 1.

Таблица 1

Описание неисправности	Возможные причины	Способы устранения
Не запускается программа	1) Отсутствует предустановленное специальное программное обеспечение "Информационно-справочная система" 2) Отсутствуют файлы библиотек 3) Нет связи с сервером (в зависимости от конфигурации Программы) 4) Не работоспособность браузера	1) Проверить наличие СПО "ИСС" 2) Установить программу с использованием файла дистрибутива, согласно руководству по установке 3) Убедиться в наличии сетевого подключения 4) Закрывать браузер, удалить процесс и перезапустить браузер
Невозможно осуществить авторизацию	1) Не идентифицирована воинская часть 2) Пользователь не добавлен в систему	1) Идентифицировать воинскую часть через подсистему Карат-Администратор, соответствующего уровня 2) Добавить пользователя для воинской части, используя подсистему Карат-Администратор
Невозможно осуществить синхронизацию	Отсутствует сетевое подключение	Проверить наличие сетевого подключения и убедиться в соответствии скорости подключения заявленной

3.4. Устранение иных неисправностей осуществляется посредством обращения в службу технической поддержки Компании: тлф. +7 800 500-91-10, E-mail: info@ssbez.ru.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ (МОДЕРНИЗАЦИЯ) ПРОГРАММЫ

4.1. Модернизация Программы выполняется с целью совершенствования её функциональных возможностей, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

4.2. Модернизация для совершенствования функций Программы производится по запросам заказчика на основании заключенных с ним договоров.

4.3. В рамках модернизации Компанией могут быть оказаны следующие услуги:

- 1) выявление ошибок в функционировании Программы;
- 2) исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- 3) модернизация Программы по заявкам заказчика;
- 4) модернизация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- 5) предоставление заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок по инициативе Компании;
- 6) обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

5.1. Программист (администратор) в целях реализации задачи администрирования должен обладать практическими навыками работы с графическим пользовательским интерфейсом операционной системы, должен иметь не ниже II квалификационной группы по электробезопасности, должен иметь квалификацию «Пользователь ЭВМ».

5.2. Конечный пользователь программы (оператор) должен обладать практическими навыками работы с графическим пользовательским интерфейсом операционной системы, должен иметь не ниже II квалификационной группы по электробезопасности, иметь квалификацию «Пользователь ЭВМ».