



СТАРТ
РОСАТОМ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ЦЕНТР
«ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «СТАРТ» имени М.В. ПРОЦЕНКО»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ДИТ

С.В. Черниковская
« 02 » 12 2024 г.

ЗКСУ «Старт»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Заместитель директора ДИТ по проектированию и
внедрению АСУП

Е.В. Борисова
« 02 » 12 2024 г.

Начальник отдела 33(05)

Е.Е. Дудукина
« 02 » 12 2024 г.

Начальник отдела 33(06)

И.В. Кошкина
« 02 » 12 2024 г.

Начальник отдела 33(08)

О.Г. Агафонова
« 02 » 12 2024 г.

Начальник отдела 33(09)

М.А. Козлова
« 02 » 12 2024 г.

Содержание

1	Термины, определения и сокращения.....	3
2	Назначение ПО.....	3
3	Поддержание жизненного цикла ПО.....	4
4	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	5
5	Совершенствование ПО.....	5
6	Техническая поддержка ПО.....	6
7	Информация о персонале службы технической поддержки ПО.....	6

1 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе используются следующие сокращения:

ERP – Enterprise Resource Planning;

ПК – Персональный компьютер

В настоящем документе используются следующие термины:

Разработчик – Правообладатель ПО.

2 Назначение ПО

«ЗКСУ «Старт» предназначена для управления текущими операциями по всем направлениям деятельности предприятия. Система позволяет решать текущие и стратегические управленческие задачи предприятия в условиях цифровой экономики. Интегрируется в общую корпоративную систему управления предприятием.

ЗКСУ «Старт» состоит из следующих модулей:

1) ЗКСУ «Старт» ERP – модуль позволяет решать текущие и стратегические управленческие задачи предприятия в условиях цифровой экономики. Реализованы следующие функциональные возможности:

- управление деятельностью;
- формирование и анализ планов производства;
- управление экономикой и финансами;
- бухгалтерский учёт.

ЗКСУ «Старт» предназначена для повышения эффективности и качества управления, принятия правильных стратегических и тактических решений на основе автоматизированной обработки актуальной и достоверной информации. Система ориентирована на автоматизацию решения задач, возникающих на всех стадиях управленческого и производственного цикла.

ЗКСУ «Старт» представляет собой многопользовательскую систему, в которой реализован ролевой подход к организации рабочих мест. Доступ пользователей к ЗКСУ «Старт» должен быть оформлен с учетом требований безопасности информации. В этом случае, пользователи получают набор ролей и привилегий, необходимый для выполнения своих должностных

3 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения системы и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации ПО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы ПО.

4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения).

Разработчик принимает запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО.

Обновление доработанного программного обеспечения по заявкам пользователей происходит в соответствии с требованиями безопасности информации.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

5 Совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

6 Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу ivc@startatom.ru.

7 Информация о персонале службы технической поддержки ПО

Техническая поддержка ПО осуществляется сотрудниками Департамента информационных технологий (ДИТ) Разработчика.

Сбор запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники 1 линии техподдержки ДИТ Разработчика. Отработку запросов выполняют сотрудники 2 и 3 линии техподдержки ДИТ Разработчика.

Фактический адрес размещения разработчиков: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Пензенская обл., г. Заречный, ул. Мира, 1.

Лист регистрации изменений

[illegible]