Общество с ограниченной ответственностью «ЦИЭКС»

**Программа для ЭВМ прогнозирования последствий природных и техногенных чрезвычайных ситуаций**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Москва, 2021

**Оглавление**

[1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ 3](#_Toc67654885)

[2 ОЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ 3](#_Toc67654886)

[3 ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 4](#_Toc67654887)

 [3.1 Поставка Программного обеспечения 4](#_Toc67654887)

 [3.2 Использование Программного обеспечения 4](#_Toc67654887)

 3.3 [Требования к уровню квалификации специалистов для работы с Программным обеспечением 4](#_Toc67654887)

 3.3.1 [Перечень задач 4](#_Toc67654887)

 [3.3.2 Требования к уровню квалификации специалистов 5](#_Toc67654887)

 [3.4 Сопровождение и поддержка Программного обеспечения 5](#_Toc67654887)

 [3.5 Общие положения по проведению работ по совершенствованию (модификации) ПО в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, полученных в результате модификации 6](#_Toc67654887)

# **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ прогнозирования последствий природных и техногенных чрезвычайных ситуаций, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения (ПО), совершенствование ПО (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

*Примечание: актуальная версия данного документа расположена на сайте компании-разработчика* [*(www.esrc.ru)*](http://(www.esrc.ru)) *в разделе, предназначенном для данного ПО. Любые положения данного документа могут быть изменены, расширены, сокращены или отменены положениями заключенного лицензионного или иного договора, в рамках которого поставляется данное ПО конкретному заказчику.*

# **ОЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ**

Программа для ЭВМ предназначена для оценки последствий аварий и ЧС природного и техногенного характера и содержит «Модули прогнозирования», которые позволяют проводить моделирование последствий возможных техногенных и природных чрезвычайных ситуаций: взрывы и пожары на пожаро-взрывоопасных объектах, наводнения, лесные пожары, аварии на химически опасных объектах.

Результаты расчета: зоны действия поражающих факторов, распространение облака ядовитых веществ с учетом параметров ветра, потери среди населения на открытой местности и в помещениях, графическое отображение зон затопления при наводнении, зон лесного пожара.

Программа зарегистрирована в реестре программ для ЭВМ Роспатента 24.04.2020 г. №2020613643.

# **ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

* 1. **Поставка Программного обеспечения**

Поставка включает в себя дистрибутив, содержащий:

* инсталляционные файлы;
* электронные документы по установке, использованию и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.

Инсталляционные файлы и документация скачиваются с сайта компании-разработчика, либо предоставляются иным видом, описанным в лицензионных или иных договорах.

* 1. **Использование Программного обеспечения**

Установка ПО и алгоритм работы подробно описаны в Руководстве пользователя и Инструкции по установке.

* 1. **Требования к уровню квалификации специалистов для работы с Программным обеспечением**
		1. **Перечень задач**

В перечень задач, выполняемых специалистами по установке ПО, должны входить:

* задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности системных программных средств - операционной системы;
* задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности программы;
* задача поддержания работоспособности технических средств.
	+ 1. **Требования к уровню квалификации специалистов**

Специалисты по установке и сопровождению ПО:

* базовые знания администрирования ОС Windows 7 и выше;
* базовые знания администрирования сети в ОС семейства Windows.

Пользователи ПО должны иметь практические навыки работы:

* с графическим пользовательским интерфейсом операционной системы (Windows 7 и выше);

Для установки ПО и для работы с ним пользователям необходимо изучить документацию на ПО.

Обучение специалистов по установке, настройке и работе с ПО, может выполняться:

* самостоятельно с использование прилагаемой документации;
* путем консультаций согласно положениям поддержки ПО.
	1. **Сопровождение и поддержка Программного обеспечения**

Поддержка Программного обеспечения будет оказываться пользователям по телефону, указанному на сайте компании-разработчика ([www.esrc.ru](http://www.esrc.ru)), с 9:00 до 18:00 по московскому времени и по электронной почте (esrc@esrc.ru ) в круглосуточном режиме

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

* 1. **Общие положения по проведению работ по совершенствованию (модификации) ПО в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, полученных в результате модификации**

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги/работы.

В плановом режиме развития ПО:

* выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
* исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
* модификация программного обеспечения в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений);
* модификация документации.

По запросам Заказчиков (в рамках отдельно заключаемых договоров):

* прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
* модификация ПО по заявкам Заказчика;
* предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
* предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, выпущенных в результате модификации и (или) исправления ошибок;
* модификация документации.

Поддержка версий ПО обеспечивается технической поддержкой, см. п[.3.4.](#bookmark17)

По умолчанию, с выходом новой версии ПО, прекращается поддержка старых, если иное не предусмотрено отдельно заключенными договорами.