УТВЕРЖДЕН
М25.00435-01 94 01-ЛУ

СУБД ТЕЛЛУР

Поддержка жизненного цикла ПО
М25.00435-01 94 01

Листов 4

Инв. №	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

2026

1 Введение

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы СУБД ТЕЛЛУР M25.00435-01 (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Жизненный цикл ПО включает в себя все этапы использования ПО конечным пользователем. Разработчиком ПО и правообладателем (владельцем исключительного права) является ООО «НПО «МИР».

Термины и определения, использующиеся в настоящем документе, приведены в таблице 1.

Таблица 1

Термин	Определение
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретных функций
Разработчик	Организация, выполняющая разработку (включая анализ требований, проектирование, приемочные испытания) и сопровождение процессов жизненного цикла ПО
Договор	Обязательное соглашение между двумя сторонами, подкрепленное законодательно, или аналогичное соглашение внутри данной организации: по предоставлению программной услуги; на поставку, разработку, производство, эксплуатацию или сопровождение ПО
Гарантийный срок	Срок эксплуатации ПО, в течение которого поставщик обеспечивает стабильность качественных показателей ПО при соблюдении пользователем правил эксплуатации
Гарантийное обслуживание	Техническое обслуживание ПО в период гарантийного срока
Послегарантийное обслуживание	Техническое обслуживание ПО после окончания гарантийного срока
Сервисное обслуживание	Техническое обслуживание ПО на условиях договора

2 Поддержание жизненного цикла ПО

2.1 Общие сведения

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет выполнения работ по техническому сопровождению и обслуживанию ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в рамках гарантийных обязательств по заявкам пользователей и консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО.

2.2 Гарантийные обязательства

Гарантийное техническое обслуживание осуществляется сотрудниками ООО «НПО «МИР». Объем гарантийных обязательств, включая проведение ремонтно-

восстановительных работ, оговаривается при заключении договора на поставку ПО и указывается в договоре или в дополнительном соглашении к договору.

Послегарантийное и сервисное техническое обслуживание осуществляются сотрудниками ООО «НПО «МИР» на основе договора. Объем послегарантийных и сервисных обязательств по техническому обслуживанию, сроки и порядок их проведения определяются условиями договора на послегарантийное и сервисное обслуживание.

Пользователь обязан соблюдать условия и правила эксплуатации ПО, а также иные условия, указанные в договоре, например, наличие квалифицированных специалистов у пользователя, своевременное обучение специалистов пользователя.

2.3 Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей осуществляется разработчиком, как во время гарантийного срока, так и после его окончания. В объем технической поддержки входит:

- консультирование пользователей по вопросам, не связанным с неисправностью ПО и оборудования;
- предоставление документации на ПО;
- рассылкой доработанных версий ПО.

Обращения в службу технической поддержки от пользователей могут поступать:

- по контактным телефонам единой сервисной службы, указанным на сайте разработчика: http://mir-omsk.ru/;
- по электронной почте на адрес *Help@mir-omsk.ru* или *Mir@mir-omsk.ru*;
- через специальную форму для обращений на сайте ООО «НПО «МИР»;
- телефонограммой в адрес канцелярии (приемной) ООО «НПО «МИР»;
- в адрес любого сотрудника ООО «НПО «МИР» по телефону, по факсу, по e-mail;
- официальным письмом пользователя в адрес ООО «НПО «МИР».

Любое обращение в службу технической поддержки разработчика должно сопровождаться указанием версии ПО, контактной информации для обратной связи, а также подробным описанием возникшей ситуации (журналы, снимки экрана и т.д.) для более эффективной организации обработки инцидента.

2.4 Техническое обслуживание

Техническим обслуживанием ПО является любая деятельность, направленная на поддержание или восстановление такого состояния, в котором ПО может выполнять требуемые функции.

2.5 Обновление ПО

Обновление ПО осуществляется в рамках оказания услуги по техническому обслуживанию в следующих случаях:

- после устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- получения новых функций ПО и поддержки новых типов оборудования, указанных в договоре;
- обеспечения наибольшей информационной безопасности.

3 Информация о персонале

Персонал, отвечающий за техническое обслуживание, должен:

- пройти обучение для работы с ПО, с применяемым оборудованием, сервисными, тестовыми и диагностическими средствами и инструментами;
- изучить эксплуатационную документацию используемого оборудования и ПО М25.00435-01 31 01 «СУБД ТЕЛЛУР. Описание применения».

Для подготовки специалистов пользователя разработчиком проводятся информационно-консультационные курсы.