**Общество с ограниченной ответственностью «Лаборатория Страхования»**

Программа для ЭВМ «КИАС *-* Страховая Платформа» **Описание процессов, обеспечивающих поддержание   
жизненного цикла программного продукта,   
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе   
эксплуатации программного комплекса,   
совершенствование программного комплекса, а также   
информацию о персонале, необходимой   
для обеспечения такой поддержки**

**2023**

Оглавление

[2. АННОТАЦИЯ 3](#_Toc93500388)

[3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы 3](#_Toc93500389)

[Настройка системы 3](#_Toc93500390)

[Техническая поддержка «КИАС *-* Страховая Платформа» 3](#_Toc93500391)

[Восстановление данных 4](#_Toc93500392)

[Проведение модернизации Системы 4](#_Toc93500393)

[Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки 5](#_Toc93500394)

[Персонал, обеспечивающий работу Системы у Заказчика 5](#_Toc93500395)

[Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 5](#_Toc93500396)

[Связь пользователей с технической поддержкой 5](#_Toc93500397)

# АННОТАЦИЯ

В документе приведены сведения о технической поддержке программы для ЭВМ «КИАС *-* Страховая Платформа» (далее – «Система» или «Программный продукт»). Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе. Приводится описание операций, а также аварийные ситуации. Настоящий документ пересматривается на регулярной основе.

Правообладатель: ООО «Лаборатория Страхования» (ИНН 7718547219).

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла программного продукта «КИАС *-* Страховая Платформа» осуществляется ООО «Лаборатория Страхования» (ИНН 7718547219 ОГРН 1057746861237 почтовый адрес: 115093, г. Москва, ул. Дубининская, д. 90, офис 307) в течение всего периода эксплуатации программного продукта.

Поддержание жизненного цикла программы «КИАС *-* Страховая Платформа» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
2. техническая поддержка пользователей;
3. проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для:

* обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
* отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

## Настройка системы

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется поставщиком данного ПО. Данные настройки сохраняются в виде дампов БД, файлов конфигурации и бэкап-файлов. Кроме того, поставщиком ПО настраивается ежедневное резервное копирование, позволяющее восстановить работу системы в случае сбоев.

## Техническая поддержка Программы «КИАС - Страховая Платформа»

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Программного продукта посредством отправки заявок в Web-ресурс Службы Поддержки Лаборатории Страхования (СПЛС) по адресу <https://support.inslab.ru/> и обращениям по предоставлению доступа к СПЛС по электронной почте inslab@inslab.ru.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

1. помощь в установке Программного продукта;
2. помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
3. помощь в установке обновлений Программного продукта;
4. пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
5. решение вопросов пользователей программного продукта;
6. предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.
7. бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором;
8. актуализация версий программного продукта с последующим обновлением системы на сервере Клиента;
9. устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, и совершенствование программного продукта на основании запросов пользователей;

## Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

## Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

* Прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
* Согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
* Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
* Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации;
* Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
* Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации.

## Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

### Персонал, обеспечивающий работу Системы у Заказчика

Пользователи программы «КИАС *-* Страховая Платформа» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на базовом уровне сотрудника страховой компании. Программисты-разработчики Заказчика должны обладать навыками PostgreSQL программиста не хуже «начальный».

### Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Для обеспечения надлежащей поддержки программы «КИАС *-* Страховая Платформа» необходимы:

* Разработчики с высшим профессиональным образованием в области информационных технологий и программирования, опытом веб-разработки (front\backend) клиент серверных приложений, работы c .NET Core, C#, JavaScript, Bootstrap, CSS, HTML, SQL;
* Консультанты службы поддержки клиентов системы СПЛС, обладающие знаниями принципов работы приложения и страхового учета;

ООО «Лаборатория Страхования» обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

## Связь пользователей с технической поддержкой

Пользователи приложения могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

1. Адрес электронной почты [inslab@inslab.ru](mailto:inslab@inslab.ru);
2. Web-ресурс Службы Поддержки Лаборатории Страхования (СПЛС) по адресу <https://support.inslab.ru/>;