**Лабораторная работа № 17**

**Тема:** Гарантийное и сервисное обслуживание ПО компьютерных систем

**Цель:** научиться выполнять гарантийное и сервисное обслуживание.

**Порядок выполнения практической работы:**

1. Изучить теоретический материал.
2. Выполнить предлагаемые задания.
3. Ответить на контрольные вопросы. Отчет должен включать:

* номер, наименование практической работы, составленные договоры ;
* ответы на контрольные вопросы;
* выводы.

1. Выполненную работу и отчет по проделанной работе предъявить преподавателю.

**Теоретический материал**

*Гарантийные обязательства.*

В соответствии с действующим законодательством РФ, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать гарантийный срок на программное обеспечение — период, в течение которого он обязуется удовлетворить требования потребителя в отношении некачественного товара (работы, услуги).

Гарантия — обязательство устранить возникшие по вине производителя неполадки в работе или конструкции. Когда речь идет о программном комплексе, гарантия распространяется на него целиком, включая серверное оборудование и другие компоненты системы. Другими словами, в течение гарантийного срока на программное обеспечение разработчик обязан в оговоренный срок предоставить исправно работающую версию ПО, но при соблюдении следующих требований:

|  |  |
| --- | --- |
| ·документально подтвержденное свидетельство наличия сбоя; | ·отсутствие самостоятельного вмешательства заказчика в устройство программного обеспечения; |
| ·подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика; |
| ·корректная эксплуатация программного обеспечения в соответствии с инструкцией; | ·соответствие претензии заказчика требованиям технического задания. |

Согласно законодательству, разработчик должен в рамках гарантийного обязательства устранять лишь те недоработки, которые были допущены по его вине. Экспертиза может длиться некоторое время, и все это время ПО работать не будет. Если же выяснится, что в неполадках виноват пользователь, разработчик не обязан устранять ошибки либо предоставлять новую версию программы.

*Договор сервисного обслуживания*  — договор, по которому одна сторона (исполнитель) принимает на себя за вознаграждение обязанности по обслуживанию, ремонту и профилактике проданных другой стороной (производителем) машин, оборудования и устройств в течение гарантийного или другого установленного соглашением периода.

*Техническое обслуживание программного обеспечения компьютеров и оргтехники* – разновидность IT-услуг, без которых невозможна стабильная работа всей системы. Благодаря своевременному сервису, направленному на оптимизацию работы компьютеров, серверов и оргтехники, можно достичь не только беспрерывности рабочего процесса, но и вывести бизнес на новый уровень.

В основной пакет входит:

|  |  |
| --- | --- |
| · проверка работы серверов; | · анализ работоспособности компьютеров и оргтехники для выявления актуальности драйверов; |
| · обновление программ; |
| · удаление и установка новых ПП; | · замена программ на более оптимизированные, усовершенствованные версии |

Установка и обслуживание программного обеспечения должны выполняться исключительно профессионалами. Дилетантский подход не только не выполнит все необходимые задачи, но и может привести к сбою всю систему.

Техническая поддержка программного обеспечения (ПО) включает в себя осуществление:

|  |  |
| --- | --- |
| · Регламентных работ с ПО (бэкапы, обновление ПО).  · Мониторинг работоспособности программного обеспечения.  · Консультации и решение проблем пользователей. | ·  Ведение базы знаний инцидентов и передача информации разработчикам ПО.  ·Другие работы, определенные соглашением с Клиентом. |

***Методические указания***

***Задания***

1. Найдите в интернете образцы договоров на гарантийное и сервисное и техническое обслуживание программного обеспечения, либо воспользуйтесь нижеприведённым

*Образец договора технической поддержки программного обеспечения. Комментарии и рекомендации по составлению*

*1. Термины договора на сопровождение программ*

*1.1. Продукты – предоставленное по Лицензионному договору № \_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. программное обеспечение.*

*1.2. Техническая поддержка - оказываемые услуги по настройке, обслуживанию, адаптации и модификации Продуктов или устранению имеющихся в них ошибок, а также предоставлению обновлений и дополнительных программных модулей, иные действия предусмотренные в разделе 2 настоящего Договора.*

*1.3. Ошибка - дефект в коде Продукта, в результате которого данный Продукт не способен работать в соответствии функциональными возможностями, указанными в предоставленной на него технической документации, за исключением случаев: (1) нарушения Заказчиком правил эксплуатации Продуктов в соответствии с требованиями предоставленной на них технической документации; (2) использования Продуктов на оборудовании или совместно с программным обеспечением, которые не были рекомендованы Исполнителем.*

*2. Предмет договора техподдержки ПО*

*2.1. Исполнитель обязуется оказывать по заявкам Заказчика услуги по Технической поддержке, а Заказчик принимать и оплачивать оказываемые Исполнителем услуги.*

*2.3. Стороны согласовали возможность оказания услуг по Технической поддержке в следующем объеме и составе:*

*установка Продуктов на оборудование Заказчика;*

*настройка Продуктов на оборудовании Заказчика, включая их адаптацию;*

*модификация Продуктов по отдельному заказу;*

*предоставление выпускаемых обновлений Продуктов;*

*устранение ошибок в Продуктах;*

*консультирование по порядку использования Продуктов.*

*2.3. Услуги по Договору оказываются в соответствии с Соглашением об уровне услуг (SLA), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.*

2. На основе образца составьте собственные договора для вашего ПО по варианту.

**Индивидуальные задания:**

1. (16) Разработка программного комплекса «Автотранспорт»
2. (17) Разработка программного комплекса «Колледж».
3. (18) Разработка программного комплекса «Обслуживание банкомата»
4. (19) Разработка программного комплекса «Управление гостиницей»
5. (20) Разработка программного комплекса «Выдача кредитов в банке»
6. (21) Разработка программного комплекса «Строительная фирма»
7. (22) Разработка программного комплекса «Управление библиотечным фондом»
8. (23) Разработка программного комплекса «АРМ работника склада»
9. (24) Разработка программного комплекса «АРМ администратора ателье по ремонту оргтехники»
10. (25) Разработка программного комплекса «АРМ администратора автосалона».
11. (26) Разработка программного комплекса «АРМ администратора ресторана»
12. (27) Разработка программного комплекса «АРМ сотрудника ЖЭКа»
13. (28) Разработка программного комплекса «АРМ администратора аэропорта»
14. (29) Разработка программного комплекса «АРМ работника отдела кадров»
15. (30) Разработка программного комплекса «АРМ администратора спорткомплекса»

**Контрольные вопросы**

1. Что такое гарантийные обязательства?
2. Что такое сервисное обслуживание?
3. Чем сервисное обслуживание отличается от гарантийного?
4. Что включает в себя техническая поддержка?
5. Перечислите обязательные пункты договора на обслуживание