

ООО «ИНКОМУС ПЛЮС»

Программный комплекс «ИНКОМУС»

Жизненный цикл программы

Листов 6

Пермь 2023

## АНОТАЦИЯ

Документ «Жизненный цикл программы» является составной частью комплекта эксплуатационной документации Программного комплекса «ИНКОМУС» (ПК «ИНКОМУС»).

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, совершенствование программного комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## **Содержание**

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла .....4
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения....5
3. Информация о персонале.....6

# **1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла**

Доступ к функционалу ПК «ИНКОМУС» осуществляется по средствам установки автоматизированных рабочих мест (АРМ).

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «ИНКОМУС» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке АРМ ПК «ИНКОМУС»).

Сопровождение ПК «ИНКОМУС» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе специалистов управляющих организаций по причине невозможности функционирования ПК «ИНКОМУС» (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК «ИНКОМУС», ошибки в работе специалистов управляющих организаций и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК «ИНКОМУС» и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;

- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;

- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом.

## **2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения**

1. Техническая поддержка пользователей ПК «ИНКОМУС» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации АРМ по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК «ИНКОМУС» оказываются следующие услуги:

- настройка и администрирование ПК «ИНКОМУС» ;
- помощь в установке АРМ, помощь в установке обновлений АРМ;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы АРМ;
- пояснение функционала модулей ПК «ИНКОМУС», помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе АРМ;
- общие консультации по выбору программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

2. Проведение модификации ПК «ИНКОМУС» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программным комплексом, а также по заявкам Заказчика с выпуском обновлений программного комплекса, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс ПК «ИНКОМУС»;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- модификация программного комплекса «ИНКОМУС» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация программного комплекса «ИНКОМУС» в связи с изменением законодательства;
- предоставление Заказчику новых версий ПК «ИНКОМУС», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

### **3 Информация о персонале**

Пользователи ПК «ИНКОМУС» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.