

## **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**Система дистанционного контроля "Amicum" (система "Amicum")**

*Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки*

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Жизненный цикл.....	3
1.1 Поддержание жизненного цикла Системы дистанционного контроля "Amicum" (система "Amicum").....	3
1.2 Устранение неисправностей СДК "Amicum".....	3
1.3 Совершенствование СДК "Amicum".....	4
2 Техническая поддержка.....	5
2.1 Информация о персонале.....	5
2.2 Техническая поддержка пользователей СДК "Amicum".....	5
2.3 Информация о Фактическом адресе размещения.....	6

# **1 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ**

## **1.1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО КОНТРОЛЯ "AMICUM" (СИСТЕМА "AMICUM")**

Поддержание жизненного цикла Системы дистанционного контроля "Amicum"(система "Amicum"), (далее – СДК "Amicum") обеспечивается за счет:

- регулярного обновления по мере внедрения нового функционала в соответствии с собственным планом разработки СДК "Amicum";
- исправления ошибок, выявленных пользователями в ходе эксплуатации СДК "Amicum";
- добавления новых функциональных возможностей, по требованиям пользователей СДК "Amicum".

При поддержание жизненного цикла СДК "Amicum" необходимо обеспечивать совместимость с новыми версиями Web-браузера. Это помогает сохранять актуальность программы и обеспечивать ее работоспособность. Также происходит оптимизация производительности СДК "Amicum" для увеличения быстродействия работы СДК "Amicum".

## **1.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ СДК "AMICUM"**

Устранение неисправностей СДК "Amicum" осуществляется через направление запроса в необходимости устранения неисправности. Запрос должен содержать тему запроса, описание и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности СДК "Amicum";
- запрос на предоставление информации;

- запрос на проведение доработок СДК "Amicum".

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика (support@pfsz.ru). Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием СДК "Amicum".

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения работы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации СДК "Amicum", могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление СДК "AMICUM";
- единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

### **1.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СДК "AMICUM"**

Основная задача совершенствования СДК "Amicum" заключается в точечной и качественной доработке, с целью улучшения продукта.

Совершенствование СДК "Amicum", начинается с набора требований и реализации прототипа экранных форм, раскрывающего все функциональные возможности. Далее происходит разработка конечного продукта в виде написания исходного текста в специализированных программах, с дальнейшей компиляцией текста в программный код.

Для каждого этапа разработки выполняются необходимые процессы (анализ требований и создание прототипа, программирование, тестирование).

СДК «AMICUM» регулярно развивается, в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователи СДК "Amicum" могут вносить дополнительные требования по совершенствованию СДК "Amicum", для этого необходимо направить техническое

предложение на электронную почту разработчика (support@pfsz.ru).

Предложение пользователей рассматривается и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии программного продукта.

## **2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

### **2.1 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

Пользователи СДК "Amicum" должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы пользователю необходимо изучить руководство по эксплуатации.

Техническая поддержка и модернизация СДК "Amicum" осуществляется специалистами Разработчика, сбор и обработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники (администраторы) техподдержки Разработчика.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.

Администраторы Разработчика обладают навыками администрирования операционных систем, работы с системами виртуализации.

### **2.2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СДК**

#### **"AMICUM"**

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала СДК "Amicum", помощь в эксплуатации

Программы;

- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы;
- предоставление документации.

## **2.3 ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКОМ АДРЕСЕ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Фактическое размещение компании Разработчика СДК "Amicum" находится по следующему адресу: Российская Федерация, Кемеровская область, Кемеровский городской округ, город Кемерово, проспект Притомский, дом 11, помещение 163.

Контактные данные:

Телефон +7 (933) 300-27-74

Email:

support@pfsz.ru

Пользователи могут обратиться с вопросами или с целью решения возникающих проблем в онлайн-чат в WhatsApp.