

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

**Система "AMICUM", модуль система оценки и управления рисками
(AMICUM. COUP)**

*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 "Amicum", модуль система оценки и управления рисками (Amicum. СОУР).....	3
1.2 Устранение неисправностей СОУР "Amicum".....	3
1.3 Совершенствование СОУР "Amicum".....	4
2 Техническая поддержка.....	5
2.1 Информация о персонале.....	5
2.2 Техническая поддержка пользователей СОУР "Amicum".....	5
2.3 Информация о Фактическом адресе размещения.....	6

1 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ

1.1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ "AMICUM", МОДУЛЬ СИСТЕМА ОЦЕНКИ И УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ (AMICUM. COUP)

Поддержание жизненного цикла Системы "AMICUM", модуль система оценки и управления рисками (AMICUM. COUP), (далее – COUP "Amicum") обеспечивается за счет:

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

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

1.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ COUP "AMICUM"

Устранение неисправностей COUP "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 СОУР "Amicum";
- запрос на предоставление информации;
- запрос на проведение доработок СОУР "Amicum".

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика (support@pfsz.ru). Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием СОУР "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 СОУР "Amicum", могут быть исправлены двумя способами:

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

1.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СОУР "AMICUM"

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

Совершенствование СОУР "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).

СОУР «AMICUM» регулярно развивается, в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа,

обновляется интерфейс.

Пользователи СОУР "Amicum" могут вносить дополнительные требования по совершенствованию СОУР "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 СОУР "Amicum" должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы пользователю необходимо изучить руководство по эксплуатации.

Техническая поддержка и модернизация СОУР "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 СОУР

"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 СОУР "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 СОУР "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.