

**Медников Дмитрий Николаевич**

ИНН 773703126905, адрес: 109004, РФ, г. Москва, Тетеринский переулок, дом 4, стр.  
2, пом.30

**Программа для ЭВМ  
Программный комплекс ВМ**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Программный комплекс ВМ

Москва, 2023

## **Аннотация**

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Программный комплекс ВМ (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о программном обеспечении, необходимом для функционирования Программы, язык программирования на котором написана Программа. Процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

**ВНИМАНИЕ!** Сведения о структуре, принципе организации Программы, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Программы, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

## Оглавление

|  |   |
|--|---|
| 1 Термины и сокращения .....   | 4 |
| 1.1 Состав программных средств .....   | 4 |
| 1.2 Языки программирования .....   | 4 |
| 2 Поддержание жизненного цикла ПО .....  | 4 |
| 2.1 Назначение процесса сопровождения Программы .....                                  | 4 |
| 2.2 Набор сервисных услуг пользователю в рамках процесса сопровождения Программы ..... | 5 |
| 2.2.1 Техническая поддержка пользователей .....  | 5 |
| 2.2.2 Восстановление данных Программы .....  | 6 |
| 2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО .....               | 6 |
| 3 Совершенствование ПО.....  | 6 |
| 4 Техническая поддержка ПО .....   | 7 |
| 5 Информация о персонале .....   | 7 |

## **1. Термины и сокращения**

Программное обеспечение (ПО) — прикладной программный продукт, компьютерная программа для ЭВМ Программный комплекс ВМ

Пользователь — каждый отдельный пользователь, который может быть как физическим, так и юридическим лицом, имеющий доступ для использования функций ПО.

Разработчик — правообладатель ПО Программный комплекс ВМ Медников Дмитрий Николаевич

### **1.1 Состав программных средств**

Требования к ОС не предъявляются, т.к. ПО запускается в браузере. Для функционирования Программы требуются: браузер Google Chrome 70+, Opera 26+, Safari 7+, Mozilla 35+.

### **1.2 Языки программирования**

Программа реализована с использованием языков программирования: SQL, Python, Java Script, HTML, CSS.

## **2 Поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла ПО программа для ЭВМ Программный комплекс ВМ осуществляется за счет его обновления по мере разработки и расширения функционала программы в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения, а также внесения изменений с целью оптимизации работы.

В оптимизацию работы программного обеспечения входит повышение быстродействия, улучшение использования ресурсов пользователей и др.

### **2.1 Назначение процесса сопровождения Программы**

Процесс сопровождения Программы позволяют обеспечить:

1) отсутствие простоя в работе пользователей Программы по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);

2) гарантию корректного функционирования Программы;

3) гарантию дальнейшего развития функционала Программы.

## **2.2 Набор сервисных услуг пользователя в рамках процесса сопровождения Программы**

В рамках сопровождения Программы пользователю предоставляется следующий набор сервисных услуг:

- 1) техническая поддержка: консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по электронной почте;
- 2) обеспечение Пользователей новыми версиями Программы по мере их выхода;
- 3) обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

Устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

### **2.2.1 Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам администрирования и эксплуатации Программы по электронным каналам связи (электронной почте) по запросу. В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- 2) восстановление данных в случае некорректных действий пользователя или при сбоях в работе Программы;
- 3) устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы; в случае некорректной работы программного обеспечения;
- 4) выдачу пояснений по вопросам функционирования Программы, а также консультационную помощь в вопросах ее эксплуатации;
- 5) предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения.

### **2.2.2 Восстановление данных Программы**

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Для восстановления данных используются резервные копии данных. В случае возникновения проблем из-за действий пользователя, необходимо предоставить пошаговое описание последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления данных зависят от предоставленных для работы сведений и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с пользователем перед выполнением соответствующей процедуры.

### **2.2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- обновление компонентов ПО разработчиком.

В случае возникновения неисправности в ходе эксплуатации Программы, которая не может быть устранена на уровне технической поддержки и требует значительной доработки Программы, информация о требуемой доработке будет включена специалистами Технической поддержки в план по совершенствованию Программы.

## **3 Совершенствование ПО**

Разработчик ПО обеспечивает постоянное развитие, а именно:

- расширение функционала и появление дополнительных возможностей;
- переход на новые и более эффективные технологии разработки;
- оптимизация загрузки ресурсов ПК;
- обновление пользовательского интерфейса.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого необходимо направить свое предложение по улучшению на почту [bm\\_support@t48.ru](mailto:bm_support@t48.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания разработчиком его эффективности, в программное обеспечение Программный комплекс ВМ будут внесены соответствующие изменения.

## **4 Техническая поддержка ПО**

Для оказания технической поддержки Программы пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [bm\\_support@t48.ru](mailto:bm_support@t48.ru) +7 (495) 915-02-44доб. 760

Также пользователи могут воспользоваться инструкцией к программному обеспечению, переданной Заказчику в соответствии с договором

<http://rabusbm.ru/images/Instrukcia%20polzovatela.pdf>

## **5 Информация о персонале**

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для настройке ПО необходимо изучить техническую документацию по установке и работе с программным обеспечением Программным обеспечением ВМ

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и функции программы.

Поддержание жизненного цикла, гарантийное обслуживание и техническая поддержка программного обеспечения осуществляется ООО «ITRON».