



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Система доходов и расходов по содержанию и эксплуатации домовладения», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Москва 2021



## **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ (далее - Описание) распространяется на программный комплекс «Система доходов и расходов по содержанию и эксплуатации домовладения» (далее - Программа). Программный комплекс «Система доходов и расходов по содержанию и эксплуатации домовладения» представляет собой пакетную информационную систему, предназначен для автоматизации процессов расчета смет на содержание МКД, формирование отчетности по стандартизированным формам в государственные и другие органы.

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, информацию о необходимой квалификации персонала.



## **Содержание.**

1. Термины и сокращения.....	4
2. Поддержание жизненного цикла Программы.....	4
2.1. Техническая поддержка Программы.....	5
2.2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы ...	5
2.3. Восстановление данных. ....	6
2.4. Совершенствование Программы.....	6
3. Информация о персонале .....	7



## 1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
<b>Программа</b>	Программа для ЭВМ "Система доходов и расходов по содержанию и эксплуатации домовладения"
<b>Разработчик</b>	Правообладатель Программы (ООО «Градэм»)
<b>Заказчик</b>	Юридическое лицо, заключившее лицензионный договор или контракт на сопровождение программного комплекса с Разработчиком и получившее доступ к Программе

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя:

- консультации пользователей по вопросам установки и эксплуатации Программы (по телефону, электронной почте, системе удаленного доступа или очно, с выездом к Заказчику);
- проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок или по заявкам клиентов;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и/или дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их в процессе эксплуатации Программы.

Сопровождение Программы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей вследствие невозможности функционирования программного комплекса (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы;
- обеспечить дальнейшее развитие Программы.

За каждым клиентом закрепляется специалист по сопровождению Программы, с которым можно ежедневно связаться по телефону и системе удаленного доступа, а при необходимости вызвать на рабочее место.



## **2.1. Техническая поддержка Программы**

Наполнение, настройка и актуализация данных и справочников осуществляется самостоятельно пользователями в процессе эксплуатации программного продукта.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в течение срока, установленного договором, в формате консультирования пользователей по вопросам установки, администрирования, настройки и эксплуатации Программы по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) и непосредственно на месте эксплуатации программного комплекса.

Для оказания технической поддержки можно обратиться на «горячую линию» по телефону 8(909) 911-95-80 или к сопровождающему специалисту Разработчика, направлять возникающие вопросы на электронную почту [info@gradem.ru](mailto:info@gradem.ru).

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- установка обновлений Программы специалистами Разработчика;
- устранение проблем в случае некорректной установки обновления;
- пояснение функциональных возможностей модулей Программы и помощь в их эксплуатации;
- общие консультации по работе в Программы.

## **2.2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя – поиск возможных ошибок при вводе информации, устранение сбоев в системе, принудительная индексация.

В случае возникновения неисправностей в программном комплексе, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос в письменном виде. Запрос должен содержать тему запроса, описание проблемы, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой) или образец выходной формы (если таковая требуется).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;



- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации о работе Программы;

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика на электронный адрес [info@gradem.ru](mailto:info@gradem.ru). Также все запросы можно направить сопровождающему специалисту.

Разработчик принимает и рассматривает все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием программного комплекса. Разработчик квалифицирует запросы, определяет степень критичности и важности. В соответствии с этим определяет срок решения по запросу.

После выполнения запроса Разработчик сообщает об этом Заказчику и при необходимости приводит комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

### **2.3. Восстановление данных.**

Восстановление данных осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя, либо сбоями оборудования, на котором установлена и функционирует Программа.

Восстановление данных осуществляется силами сопровождающего специалиста Разработчика при предоставлении резервной копии базы данных (файла данных), текущей копии базы данных (файла данных), содержащей ошибку, а также при детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к нештатной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с Заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

### **2.4. Совершенствование Программы**

Программа регулярно развивается: появляются дополнительные функциональные возможности, новые выходные формы, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, исправляются некорректности, обновляется интерфейс.

Проведение модификации Программы в связи с изменением законодательства предполагает изменение алгоритмов и методик расчетов, изменение выходных форм или создание новых.



В рамках модификации Программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс (модификация Программы по заявкам Заказчика);
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление и исправление ошибок в функционировании Программы;
- исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования Программы, но не влияющих на её работоспособность.
- модификация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- изменения, связанные с выгрузкой информации из базы данных Программы в файлы различных форматов;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и/или дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Предложение по усовершенствованию Программы Заказчик может направить на электронную почту по адресу [info@gradem.ru](mailto:info@gradem.ru) или сообщить в письменном виде сопровождающему специалисту Разработчика. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности для всех пользователей и Заказчиков Программы, в Программу будут внесены соответствующие изменения. Если предложение Заказчика носит сугубо индивидуальный характер, то такое предложение рассматривается и согласовывается между Разработчиком и конкретным Заказчиком, а также обговариваются сроки и стоимости работ.

### **3. Информация о персонале**

#### **3.1. Эксплуатирующий персонал**

Пользователи Программы (персонал Заказчика) должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, в том числе с офисными программами Word, Excel;
- знать свои должностные обязанности и предметную область, связанную с исполнением должностных обязанностей;
- прослушать базовый курс по функциональным возможностям и порядку эксплуатации Программы.



Дополнительно для работы с Программой пользователю предоставляется возможность изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: <http://gradem.ru/doc/instruction.doc>.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию программного комплекса.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программой;
- знание основ предметной области и законодательства, связанных с функциональным назначением Программы;
- знание средств восстановления баз данных и обладание навыками восстановления баз данных;
- знание СУБД Visual FoxPro 9.0;
- знание языка программирования VBA, объектной модели Excel и Excel OLE Automation.

Создание, изменения, модернизация программного комплекса «Система доходов и расходов по содержанию и эксплуатации домовладения» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Градэм». Коллектив разработчиков (программисты, тестировщики, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав программного комплекса, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы.