



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
**НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ**  
**«ИНКОТЕКС»**

105484, г. Москва,  
ул. 16-ая Парковая, д.26, к.2, оф.2801А

Тел.: +7 (495) 741-59-16  
E-mail: [npk-incotex@incotex.ru](mailto:npk-incotex@incotex.ru)

---

**Описание процессов,**  
**обеспечивающих поддержание жизненного цикла**  
**программного комплекса INCOnet Professional**

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса INCOnet Professional, являющегося собственной разработкой ООО «НПК «Инкотекс».

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления.

## **Содержание**

1. Описание процесса поставки
2. Описание процесса документирования
3. Описание организационных процессов
4. Описание процесса обучения
5. Общие сведения по сопровождению
6. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО
7. Совершенствование программного комплекса
8. Порядок приема и обработки обращений (техническая поддержка)
9. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

## **1. Описание процесса поставки**

Процесс поставки программного комплекса описывается в условиях договора и зависит от требований Заказчика.

Технически, возможна реализация двух вариантов поставки:

1. Поставка программного комплекса на объект Заказчика с размещением программного комплекса на физическом сервере Заказчика;
2. Поставка программного комплекса с размещением на согласованном с Заказчиком виртуальном облачном хранилище.

При любом из вариантов поставки, установка, монтаж и настройка требуемого программного обеспечения выполняется специалистами Исполнителя.

## **2. Описание процесса документирования**

Срок и порядок сдачи, формат, состав и порядок передачи документации, предоставляемой вместе с программным комплексом, указывается в контракте.

## **3. Описание организационных процессов**

По вопросам, связанным с приобретением программного комплекса или при необходимости задать уточняющие вопросы, получить консультацию или тестовый доступ, можно обратиться по электронной почте [support@inconet.ru](mailto:support@inconet.ru) или по телефону +7 (926) 600-63-60.

Условия и объем технической поддержки программного комплекса, порядок взаимодействия между контактными лицами Заказчика и Исполнителя оговариваются в контракте.

## **4. Описание процесса обучения**

При необходимости Исполнитель может провести обучение сотрудников Заказчика. Необходимость обучения, сроки, порядок, объем и формат обучения (очное или дистанционное) должны быть указаны в контракте.

Обучение сотрудников Заказчика проводится с целью получения навыков работы с программным комплексом. Исполнитель не обучает сотрудников Заказчика работе со сторонними сервисами или программным обеспечением, не связанными с работой программного комплекса INCOnet Professional.

По завершению обучения выдача документов (свидетельств, сертификатов), подтверждающих прохождение ими обучения не предусмотрена.

Для уверенного использования INCOnet Professional пользователи программного комплекса должны обладать навыками работы с любым современным интернет-браузером.

## 5. Общие сведения по сопровождению

Техническая поддержка осуществляется специалистами ООО «НПК «Инкотекс» в рамках условий действующих договоров. При необходимости состав и объем работ может быть изменен по согласованию с Заказчиком.

Перечень услуг технической поддержки представлен в таблице:

Наименование услуги	Описание работ
Мониторинг работоспособности программного комплекса	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Выполнение периодических работ, связанных с обновлением программных компонентов.</li><li>2. Фиксирование выполненных работ в системе учета задач.</li><li>3. Регистрация событий, выявленных в ходе мониторинга работоспособности.</li></ol>
Прием и обработка обращений	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатацией программного комплекса.</li><li>2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования программных компонентов.</li><li>3. Прием и обработка событий, связанных с функционированием программных компонентов.</li></ol>
Консультирование	Консультирование по вопросам эксплуатации программного комплекса.

## **6. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Обработка событий и неисправностей:

1. Регистрация и расследование причины события или неисправности	1. Регистрация события. 2. Проведение работ по установлению причины возникновения неисправности. 3. Фиксация результатов расследования и определение сроков устранения причин.
2. Устранение неисправностей	При необходимости внесения изменений в программный код: <ul style="list-style-type: none"><li>• анализ и постановка задачи;</li><li>• доработка и тестирование;</li><li>• внесение изменений в код.</li></ul> Фиксация факта устранения события.

## **7. Совершенствование программного комплекса**

Компания ведет постоянную работу по совершенствованию и расширению функциональных возможностей программного комплекса, исходя из требований Заказчиков, наполнению и актуализацией, а также расширению возможностей работы с базой данных.

Совершенствование и расширение функциональных возможностей программного комплекса проводится на постоянной основе, по результатам накопления опыта использования Заказчиками, поступления запросов и предложений и анализа потребностей рынка.

Проводятся работы по переходу и использованию более современных библиотек и средств разработки.

Обновления, вносимые в программный комплекс, нигде не публикуются, программа не публичная. Все обновления связаны с доработкой функционала и замечаниями, полученными от конкретного Заказчика по конкретному Объекту.

Замечания Заказчика направляются по электронной почте [support@inconet.ru](mailto:support@inconet.ru) или по телефону +7 (926) 600-63-60.

Информация об обновлениях и внесении изменений в программный комплекс указывается в приложениях к конкретному договору.

В процессе развития участвуют не менее 5 (пяти) штатных сотрудников компании.

## **8. Порядок приема и обработки обращений (техническая поддержка)**

Режим работы службы технической поддержки определяется условиями соответствующего договора.

В случае некоммерческого использования программного комплекса, техподдержка отвечает на запросы пользователей в соответствии с графиком работы компании.

В случае коммерческого использования программного комплекса, пользователь, обнаруживший ошибку, связывается с менеджером или техподдержкой, а также отправляет запрос через форму обратной связи в приложении либо по электронной почте [support@inconet.ru](mailto:support@inconet.ru). В этом случае запрос регистрируется в системе учета задач.

Сроки решения и устранения ошибок устанавливаются в соответствии с приоритетами и уровнем влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика.

Поступившие запросы попадают в систему учета задач и распределяются между специалистами в зависимости от типа ошибки. Информация об ошибке проверяется, и при подтверждении, специалисты вносят исправления в программный код. После внесения исправлений проводится тестирование на предмет повторения ошибки и стабильности работы, после чего Заказчика информируют об устранении ошибки и проведении обновления (при необходимости).

## **9. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки**

На постоянной основе гарантийным обслуживанием, технической поддержкой и модернизацией сервиса занимаются 5 (пять) штатных специалистов, в том числе:

1. Руководитель проекта
2. Программист сервера сетевых подключений
3. Программист сервера обработки и хранения данных
4. Программист сервера приложения и АРМ пользователя

## 5. Сервисный инженер

Также может привлекаться к работе с Заказчиками и обработке событий Менеджер проектов.

Все сотрудники, осуществляющие техническую поддержку, имеют стаж работы в компании не менее 3 лет.

При необходимости Исполнитель может провести обучение сотрудников Заказчика. Необходимость обучения, сроки, порядок, объем и формат обучения (очное или дистанционное) должны быть указаны в контракте.

Обучение сотрудников Заказчика проводится с целью получения навыков работы с программным комплексом. Исполнитель не обучает сотрудников Заказчика работе со сторонними сервисами или программным обеспечением, не связанными с работой программного комплекса INCOnet Professional.

По завершению обучения выдача документов (свидетельств, сертификатов), подтверждающих прохождение ими обучения не предусмотрена.

Для уверенного использования INCOnet Professional пользователи программного комплекса должны обладать навыками работы с любым современным интернет-браузером.