

# ЗЕБРА

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

## Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса .....	3
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения .....	3
3. Информация о персонале.....	4
4. Контактная информация исполнителя .....	5

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Зебра»**

Поддержание жизненного цикла программного комплекса «Зебра» (далее – ПК) осуществляется за счет сопровождения и включает проведение модернизаций программного обеспечения по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК.

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

- Бесперебойной работы комплексов фотовидеофиксации по причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе комплексов и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования обслуживающего персонала по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПК по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПК.

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПК**

1. Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам установки, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПК;
- помощь в настройке комплексов фотовидеофиксации;
- помощь в установке обновлений ПК;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной

- установки обновления ПК;
- пояснение функционала модулей ПК, помощь в эксплуатации ПК;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПК;
- общие консультации по работе с ПК.

2. Проведение модификации ПК в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПК, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ПК, полученных в результате модификации.

В рамках модификации ПК оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПК;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании ПК;
- модификация ПК по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПК;
- - модификация ПК в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- - предоставление Заказчику новых версий ПК, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

### 3. Информация о персонале

Инженерный персонал, обслуживающий комплексы фотовидеофиксации использующих ПК должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПК.

#### **4. Контактная информация Исполнителя**

Название организации: ИП Тюгашев Вячеслав Александрович

Телефон: +7(914)845-31-65

Электронная почта: [tjugashev@rambler.ru](mailto:tjugashev@rambler.ru)