

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ  
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОДУЛЯ ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ PMCONTROLLING:  
PMCONTROLLING EPS.MOBILE**

Дата: 12.12.2022

Версия: 1.0

2022 г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Настройка модуля РМControlling: РМControlling ЕРС.Mobile .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Техническая поддержка пользователей.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Проведение модернизации модуля РМControlling: РМControlling ЕРС.Mobile .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....</b>	<b>5</b>

# 1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла модуля РМControlling: РМControlling ЕРС.Mobile (далее – «Система» или «Программный продукт») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Настройка Системы (первичная и в процессе эксплуатации);
2. Техническая поддержка пользователей;
3. Проведение модернизации Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

1. Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
2. Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

## 1.1. Настройка модуля РМControlling: РМControlling ЕРС.Mobile

Первичная настройка и актуализация настроек Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации.

## 1.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по следующим контактам:

- Адрес почты: [support@controlsystems.ru](mailto:support@controlsystems.ru)
- Телефон: +7 495 419 0499

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Программного продукта;
2. Помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
3. Помощь в установке обновлений Программного продукта;
4. Пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
5. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

### **1.3. Проведение модернизации модуля PMControlling: PMControlling EPC.Mobile**

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) Выявление ошибок в функционировании;
- 2) Исправление ошибок, выявленных в функционале;
- 3) Прием заявок от пользователей на доработку;
- 4) Консультирование пользователей по вопросам технической реализации заявок;
- 5) Модернизация по заявкам пользователей;
- 6) Модернизация на основании изменений в законодательстве РФ;
- 7) Обновление в результате модернизации и исправления ошибок;
- 8) Обеспечение пользователей актуальной эксплуатационной документацией.

## **2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ**

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы.

Далее все пожелания согласовываются между разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень услуг по модернизации может включать в себя:

- 1) Доработку функционала на основании заявок пользователей;
- 2) Разработку новой функциональности на основании заявок пользователей;
- 3) Модернизацию отдельных функций;
- 4) Разработку, связанную с интеграцией в инфраструктуру заказчика;
- 5) Улучшения по выгрузке данных из/в файлы различных форматов;
- 6) Повышение привлекательности и удобства использования.

## **3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ**

### **3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы**

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

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения PMControlling и модуля PMControlling: PMControlling EPC.Mobile.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и/или Linux. Знание Реляционных БД (PostgreSQL). Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

- 1) Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- 2) Владение смартфоном с операционной системой на базе Android на уровне продвинутого пользователя;
- 3) Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- 4) Знание Реляционных БД (PostgreSQL);
- 5) Умение работать с современными системами Bug Tracker, например, Atlassian Jira, Redmine, Яндекс.Трекер и т.д.