



(код продукции)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для мониторинга и управления комплекса систем наружного освещения и диспетчеризации «ИнкортисSCADA», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, а также информацию о персонале, необходимой для обеспечения такой поддержки

Редакция 2022г.

Москва
2022



Оглавление

1. Введение	3
2. Сокращения и условные обозначения	3
3. Поддержание жизненного цикла.....	3
4. Информация о персонале.....	4



1. Введение

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для мониторинга и управления комплекса систем наружного освещения и диспетчеризации «ИнкортисSCADA», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Сокращения и условные обозначения

- ПО – программное обеспечение (программа для мониторинга и управления комплекса систем наружного освещения и диспетчеризации «ИнкортисSCADA»);
- ПП- программный продукт;
- ПК- персональный компьютер;
- РЭ- руководство по эксплуатации;
- ПС- паспорт на программный продукт;
- ТЗ- техническое задание

3. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программного продукта «ИнкортисSCADA» осуществляется за счет поддержки программного продукта (включает выполнение усовершенствований программного продукта по заявкам заказчика и консультации по вопросам использования).

В рамках технической поддержки «ИнкортисSCADA» оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке программного продукта;
- Помощь в настройке программного продукта;



- Помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установке ПО;
- Предоставление актуальной технической документации пользователя по установке, настройке, работе ПО;
- Выезд специалистов на Объекты, на которых планируется устанавливаться программный продукт, для оказания помощи в пуско-наладочных работах, а также для проведения пуско-наладочных работ нашими специалистами «под ключ» при возникновении необходимости у Заказчика;
- Конфигурация нестандартных алгоритмов работы ПО

Поддержка ПП должна быть осуществлена с помощью консультирования пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и др. средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика и устранением недоработок в случае их обнаружения.

Настройка и модернизация ПО производится производителем по запросу от заказчика, с предоставленным ТЗ. Техническая поддержка включает в себя комплексную архитектуру: начиная с инженера поддержки, обеспечивающего решение вопросов по запуску и настройке системы, системного программиста, занимающегося модернизацией системы, исправлением ошибок, заканчивая инженером по автоматизированной системе управления технологическими процессами, который участвует в пуско-наладочных работах Системы.

4. Информация о персонале

Для работы с ПО «ИнкортисSCADA» пользователю необходимо иметь начальный навык работы с ПК и смартфоном, изучить свои должностные инструкции, необходимую техническую документацию. по работе с ПП (РЭ, ПС, технические характеристики и пр.), а также пройти курс обучения по данному программному продукту на рабочем месте.