

**«Специализированное программное обеспечение «Интеллект»»**

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненных циклов  
специализированного программного обеспечения  
«Интеллект»**



**Вологда  
2018 г.**

Условные сокращения.....	3
Введение.....	4
1. Жизненный цикл программного продукта.....	5
2. Типовой регламент технической поддержки.....	6
2.1. Условия предоставления технической поддержки.....	6
2.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	6
2.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.....	6
2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	6
2.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	6
Контактная информация производителя СПО и технической поддержки.....	7

**Условные сокращения.**

СПО «Интеллект»	Специализированное программное обеспечение «Интеллект»
Комплекс ФВФ	Комплекс фото-видеофиксации нарушений правил дорожного движения работающий в автоматическом режиме.
ОС	Операционная система.
СУБД	Система управления базой данных.
Дистрибутив СПО	Комплект файлов содержащий ядро СПО «Интеллект» или необходимые для его работы обновления.

**Введение.**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла специализированного программного обеспечения «Интеллект», включая регламенты технической поддержки конечных пользователей СПО. Каждый комплект СПО имеет уникальный серийный номер присвоенные производителем, аппаратный ключ защиты и срочный сертификат технической поддержки.

## 1. Жизненный цикл программного продукта.

Выпуск продукта, новой версии или нового поколения осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «Инком». Форма выпуска – комплект установочных файлов (далее – дистрибутив СПО).

Контроль выпускаемых версий или поколения СПО контролируется по средствам присвоения ему сокращенного наименования дистрибутива с индексом f или u (f – дистрибутив установки, u – дистрибутив обновления), даты в формате год, месяц, день и цифро-буквенной комбинации в которой указано поколение СПО и версия обновления, состояние (t – дистрибутив для тестирования, s – дистрибутив для коммерческого использования). Пример именования приведен на рисунке 1.

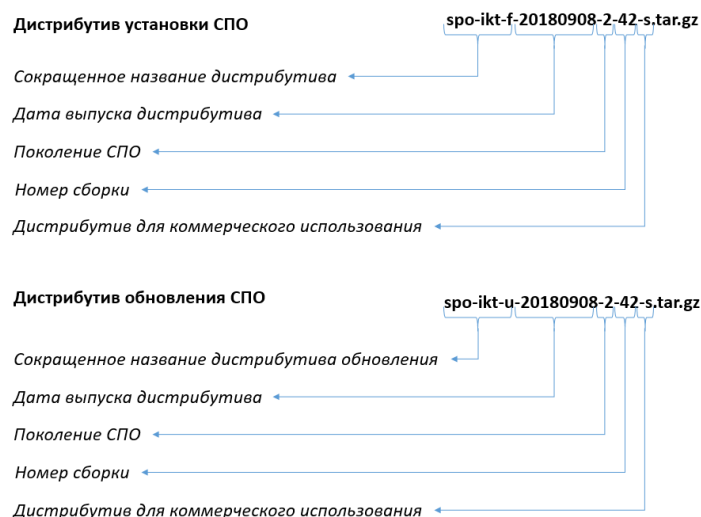


Рисунок 1 Именованние дистрибутивов.

Выпуск новых версий СПО осуществляется по следующим правилам:

- Номер сборки присваивается каждый раз, когда осуществляется выпуск новых обновлений, в том числе в процессе исправления ошибок, незначительных доработка и может не нести изменений функций СПО;
- Поколение СПО изменяется в том случае если вносятся существенные изменения функциональных возможностей СПО, добавляются новые алгоритмы работы или существенно изменяется пользовательский интерфейс;

Выпуск нового поколения СПО сопровождается выпуском следующих документов:

- Общее руководство по работе с СПО;
- Сведения о совместимости с предыдущими версиями;
- Инструкция по установке или обновлению.

Последняя версия дистрибутива СПО «Интеллект» доступна по прямой ссылке [http://www.incom-sr.ru/components//com\\_content/plugins/download/files/spo-ikt-f-20181102-2-3-s.tar.gz](http://www.incom-sr.ru/components//com_content/plugins/download/files/spo-ikt-f-20181102-2-3-s.tar.gz) или на странице по адресу <http://www.incom-sr.ru/download.html>

## **2. Типовой регламент технической поддержки.**

### **2.1. Условия предоставления технической поддержки.**

Услуги поддержки оказываются в индивидуальном порядке и осуществляется только при наличии действующего сертификата Технической поддержки. Сертификат технической поддержки является срочным и может быть приобретен заказчиком на срок от 6 до 24 месяцев. Исполнитель предоставляет услуги технической поддержки в объеме, зависящем от формы поставки СПО, а именно:

- офлайн – СПО функционирует на серверах Заказчика, в таком случае сертификат технической поддержки предусматривает только поддержку программной части СПО;
- онлайн – СПО функционирует на серверах Исполнителя, в таком случае сертификат технической поддержки предусматривает поддержку, как программной, так и аппаратной части.

### **2.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.**

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде по средствам направления электронной почты на адрес [support@incom-sr.ru](mailto:support@incom-sr.ru) или заполнения формы на официальном сайте разработчика <http://incom-sr.ru/support>. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели;
- в телефонном режиме по телефону +7(8172) 505-640, в рабочие дни с 08:30 до 17:30, по Московскому времени, в случае если иное не предусмотрено условиями расширенной технической поддержки.

### **2.3. Выполнение запроса на техническую поддержку.**

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы, по этому описанию в автоматизированной системе будет заведено обращение Заказчика;
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить лог-файлы или скриншоты с ошибками.

### **2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.**

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса либо высылаются новая сборка продукта.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

### **2.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.**

После доставки Ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в соглашении о расширенной технической поддержке, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким либо причинам более не требуется.

**Контактная информация производителя СПО и технической поддержки.**

Производитель СПО «Интеллект»

ООО «Инком»

Юр. Адрес: 160009, г. Вологда, ул. Мальцева д.52, оф. 321.

ИНН: 3525339906

ОГРН: 1153525000793

E-mail: [info@incom-sr.ru](mailto:info@incom-sr.ru)

Техническая поддержка и дистрибуция

ООО «ЮниСинт»

Юр. Адрес: 160009, г. Вологда, ул. Мальцева д.52, оф. 321.

ИНН: 3525282985

ОГРН: 1123525011598

Телефон: +7(8172) 505-640, в рабочие дни с 08:30 до 17:30 МСК.

E-mail: [support@incom-sr.ru](mailto:support@incom-sr.ru)