

# ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «АТТИКА-360»

Описания процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного комплекса.....	4
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса.....	4
3. Совершенствование программного обеспечения.....	5
4. Информация о персонале.....	5

### СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

Сокращение	Расшифровка сокращения
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ОС	Операционная система
ПК	Программный комплекс
ПО	Программное обеспечение

## **1. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного комплекса**

Поддержание жизненного цикла ПК «Аттика-360» осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (включает восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке).

Сопровождение ПК «Аттика-360» необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе объектов Заказчика по причине невозможности функционирования ПК «Аттика-360» (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки в работе специалистов и т.п.);

- обеспечения гарантий корректного функционирования ПК «Аттика-360» и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программного комплекса по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;

- обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;

- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок и неисправностей в случае выявления их при работе с программным комплексом.

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса**

Техническая поддержка пользователей ПК «Аттика-360» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК «Аттика-360» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного комплекса;

- помощь в настройке и администрировании;

- помощь в установке обновлений программного комплекса;

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного комплекса;

- пояснение функционала модулей ПК «Аттика-360», помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного комплекса;

- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы программного комплекса.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного комплекса могут быть исправлены следующими способами:

- автоматическая перезагрузка компонентов ПК «Аттика-360»;
- обновление компонентов ПК «Аттика-360»;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Техническая поддержка ПК «Аттика-360» предоставляется в соответствии с действующими правилами компании и осуществляется специалистами технического центра ООО «Би.Си.Си.».

По истечении срока действия технической поддержки, Заказчик может ее продлить, т.е. приобрести право на получение технической поддержки в последующий годовой период.

### **3. Совершенствование программного обеспечения**

В рамках совершенствования программного комплекса оказываются следующие услуги:

- услуги по модификации и добавлению новых функций в ПК «Аттика-360»;
- разработка и настройка прикладных решений для различных задач Заказчика.

### **4. Информация о персонале**

Пользователи (операторы) ПК «Аттика-360» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК «Аттика-360» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и Руководство оператора ПК «Аттика-360».

Системный программист должен иметь минимум среднее техническое образование и быть аттестованным на II квалификационную группу по электробезопасности.

Системный программист должен обладать знаниями системного администрирования систем ОС Linux, Windows версии 7 и выше, а также программирования на скриптовых языках командных оболочек Linux-систем.

В перечень задач, выполняемых системным программистом, должны входить:

- а) поддержание работоспособности технических средств;
- б) установка (инсталляция) и поддержание работоспособности системных программных средств;
- в) установка (инсталляция) и поддержание работоспособности ПК «Аттика-360».

# bcc

## КОНТАКТЫ

### Москва

Звенигородское шоссе  
д. 18/20, корп. 1  
+7 495 258-81-00  
+7 495 258-99-08

### Санкт-Петербург

Лесной проспект, д. 64  
+7 812 327-44-44  
+7 812 327-43-37

[office@bcc.ru](mailto:office@bcc.ru)

[www.bcc.ru](http://www.bcc.ru)

