Программное обеспечение
«ИНЦЕНТ»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Общество с ограниченной ответственностью «Интерком Информ»

г. Москва, 2026

1. Общее описание

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «ИНЦЕНТ» (именуемая в дальнейшем ПО «ИНЦЕНТ»), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании (модификации) ПО «ИНЦЕНТ», а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Настоящий документ составлен с учётом установленных в сфере информационных технологий стандартов и норм, которые подлежат применению у Правообладателя при разработке, доработке, модификации и поддержке ПО «ИНЦЕНТ».

Программа представляет собой совокупность данных и команд, активируемых пользователем Лицензиата последовательно для получения результата и отображаемых посредством Программы.

В документе используются следующие термины:

Жизненный цикл	развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения;
Программа (ПО)	ПО «ИНЦЕНТ»;
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Интерком Информ» (ИНН: 7702450620; ОГРН: 1187746912957), обладающее исключительными правами на Программу;
Лицензиат	юридическое или физическое лицо, приобретающее право использования Программы;
Пользователь	лицо, уполномоченное Лицензиатом, осуществляющее фактическое использование Программы при исполнении своих должностных обязательств;
Проблема	нарушение работоспособности Программы, технический вопрос, вопрос по оказанию услуг Правообладателем, который Лицензиат не может разрешить самостоятельно.

Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Правообладателя в сети Интернет по веб-адресу: https://incent.ru/

2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Программы

Основные процессы жизненного цикла описаны в данном разделе.

Основной режим функционирования Программы — штатный, при котором функционал Программы доступен в полном объеме.

Поддержание жизненного цикла Программы включает в себя:

1. разработку и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
2. устранение ошибок в работе Программы;
3. оказание технической поддержки (по электронной почте).

Цели поддержания жизненного цикла Программы достигаются путем:

1. консультирования Пользователей Программы по вопросам эксплуатации по различным видам связи;
2. уведомления и обеспечения Лицензиата новыми версиями Программы по мере их выхода;
3. обеспечения Лицензиата изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
4. устранения ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

В случае обнаружения ошибок в работе Программы Лицензиату следует обратиться к администратору Программы - Правообладателю.

При этом Лицензиату необходимо подготовить следующую информацию:

1. Наименование (ФИО) лица, использующей Программу;
2. Подробное описание возникшей Проблемы;
3. Снимки экрана с ошибками (по возможности).

Служба технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для решения Проблемы Лицензиата.

Отсутствие вышеуказанных данных может стать причиной невозможности решение Проблемы Лицензиата.

Служба технической поддержки Правообладателя проверяет наличие ошибки и после устранения неисправности – выпускает обновление к текущей версии Программы или включает исправление в следующую версию Программы.

При выявлении неисправностей, решение которых невозможно выполнить удаленно, после заключения договоренностей обеими сторонами решение Проблемы может быть выполнено по месту нахождения Пользователя.

4. Совершенствование Программы

Работа по совершенствованию Программы включает в себя два основных направления:

1. повышение качества и надежности ПО «ИНЦЕНТ»;
2. актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО «ИНЦЕНТ».

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Программы используются зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности Программы:

1. совершенствование процесса разработки Программы — повышение качества Программы за счет использования современных методик и инструментов разработки;
2. совершенствование процесса тестирования Программы — обеспечение необходимой полноты покрытия.

В рамках совершенствования Программы оказываются следующие услуги/работы. В плановом режиме развития Программы:

1. выявление и исправление ошибок в функционировании;
2. совершенствование алгоритмов работы;
3. добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития Программы;
4. модификация документации в связи с внесенными изменениями.

Лицензиат может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу it@incent.ru

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

5. Техническая поддержка

Пользователи Программы могут обратиться за технической поддержкой к Правообладателю, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты: it@incent.ru

Время работы службы технической поддержки: в рабочие дни с 10:00 до 18:00 часов по московскому времени (GMT+3).

Проблемы, обнаруженные в ходе обследования, регистрируются согласно их приоритетам и устраняются в сроки, установленные в Таблице 1.

Причина запроса	Приоритет запроса	Время реагирования	Временное решение	Решение проблемы
Критическая проблема	1	1 рабочий день	8 часов	20 календарных дней
Серьезная проблема	2	1 рабочий день	2 календарных дня	20 календарных дней
Незначительная проблема	3	1 рабочий день	10 календарных дней	20 календарных дней
Общий вопрос	4	2 рабочих дня	Не нормируется	10 календарных дней

Таблица 1. Параметры предоставления Технической поддержки

Количество штатных сотрудников службы технической поддержки: 1 человек.

Фактический адрес размещения штатных сотрудников службы технической поддержки и инфраструктуры, используемой для разработки Программы:

117545, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Чертаново Центральное, ул. Дорожная, д. 8, к. 1.

Правообладатель не предоставляет техническую поддержку по вопросам, связанным:

1. с ненадлежащим функционированием Устройств Лицензиата;
2. с ненадлежащим функционированием оборудования Лицензиата;
3. с функционированием программ для ЭВМ и баз данных третьих лиц;
4. с иными основаниями, вне функционирования Программы.

6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером и Интернет-браузером на уровне пользователя.

Для работы с Программой Пользователю необходимо изучить документацию, расположенную по веб-адресу: https://incent.ru/

Сотрудник службы технической поддержки должен владеть навыками установки и настройки программного обеспечения, знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных. Желательно наличие опыта работы по настройке вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, организации сред виртуализации, работы с базами данных.

Основными обязанностями сотрудника службы технической поддержки являются:

1. знание общих принципов работы Программы и взаимодействия его компонентов;
2. обновление Программы;
3. сбор данных о работе Программы и его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;
4. установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности Программы;
5. настройка API;
6. мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций);
7. отслеживание состояния используемой СУБД и обновление ее версии.