

**Программный комплекс**

**“МойДом”**

**Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

**Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла программного комплекса “Мой Дом” осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) и включает проведение модернизаций ПК по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатаций и предоставления доступа к закрытой части ПК.

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

* отсутствия простоя в работе диспетчерских служб жилищно-коммунального комплекса при возникновении сложностей в работе с ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе специалистов диспетчерских служб);
* гарантий корректной работы ПК и дальнейшего развития его функционала;

Указанные цели достигаются следующим образом:

* обучение пользователей работе в ПК, предоставление соответствующих инструкций.
* консультации пользователей и администраторов ПК по вопросам эксплуатации ПК (по телефону, электронной почте или письменно по запросу Заказчика)
* обеспечение доступа Заказчику к обновленным версиям программного комплекса;
* обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
* устранение ошибок в случае их выявления при работе с программным комплексом.

Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам получения доступа к ПК, администрированию и эксплуатации предоставляется по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки ПК “МойДом” Заказчику оказываются следующие услуги:

* консультации по получению доступа в закрытую часть ПК;
* помощь и консультации по эксплуатации закрытой части ПК;
* предоставление актуальной документации по эксплуатации закрытой части

Техническая поддержка пользователей программного комплекса доступна по будним дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

При модификаций (обновления функционала) программного комплекса Заказчику предоставляются следующие услуги:

* прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программный комплекс “МойДом”;
* согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
* исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса;
* модификация программного комплекса “МойДом” в связи с изменением действующих нормативно-правовых актов.

**Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла программного обеспечения**

Создание и развитие программного комплекса “МойДом”осуществляется силами специалистов ООО “Мой дом”. Коллектив разработчиков, состоящий из 12 человек (программисты, дизайнеры, аналитики, специалисты по сопровождению), обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав программного комплекса “МойДом”.