

**Документация,  
содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения, информацию об устранении неисправностей в ходе  
эксплуатации ПО «ИнТелевидение»; информацию о совершенствовании ПО  
«ИнТелевидение»; информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой  
поддержки.**

## Оглавление

1. Описание процесса поддержания жизненного цикла ПО «ИнТелевидение».....	3
2. Сопровождение ПО «ИнТелевидение» .....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «ИнТелевидение» .....	4
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности ПО «ИнТелевидение» .....	4

## **1. Описание процесса поддержания жизненного цикла ПО «ИнТелевидение»**

Поддержание жизненного цикла ПО «ИнТелевидение» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО.

Поддержание жизненного цикла ПО «ИнТелевидение» обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

Отдельно стоит отметить, что в рамках технической поддержки ПО «ИнТелевидение» оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

## **2. Сопровождение ПО «ИнТелевидение»**

Сопровождение ПО «ИнТелевидение» позволяет:

- 1) обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- 2) обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

### ***Сервисные процессы сопровождения ПО «ИнТелевидение».***

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПО «ИнТелевидение» включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

### ***Техническая поддержка пользователей.***

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу. Для оказания технической поддержки ПО доступны следующие каналы связи:

- по телефону +7 343 287-15-34;
- письмо на электронную почту по адресу [info@sitit.pro](mailto:info@sitit.pro).

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО «ИнТелевидение»**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО - есть набор служебных скриптов и процедур для выполнения сервисных операций таких как - обновление пользовательского интерфейса, резервирования, обновления БД;

2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе “Техническая поддержка пользователей” - посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте/обращения в чат и т.д.

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения. Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение на электронную почту по адресу [info@sitit.pro](mailto:info@sitit.pro). Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

### **4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности ПО «ИнТелевидение»**

**Пользователи ПО** - лица, которые являются конечным потребителем ПО и которые должны обладать навыками работы с персональным компьютером, веб-браузерами, мобильным устройством (с операционной системой Android/iOS) на уровне пользователя. А также бытовыми периферийными устройствами такими как ТВ и приставка к ТВ.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя по настройке приставки.

**Администратор ПО** - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования более 1 года;
- Знания и опыт администрирования операционных систем linux;
- Опыт работы с nginx, Git, с SQL и NoSQL базами данных;
- Обладание такими навыками, как: PostgreSQL, Linux, Python, Git, SQL, Администрирование серверов Linux, GitLab, CI / CD;

Для работы администраторы системы должны пройти обучение самостоятельно или обратиться к Разработчику системы для организации такого обучения.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- Опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; опыт приема заявок в телефонном режиме 24/7; опыт приема заявок в онлайн-чате; умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки);

- Опыт взаимодействия с конечным пользователем на уровне технической поддержки первого уровня;

- Знания и опыт работы с Helpdesk-системами (Юзdesk, Омниdesk, Zendesk, JIRA Service Desk, Zoho Desk), CRM-системами (AmoCRM, Bitrix24), Таск-менеджерами (Bitrix24, YouTrack).

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО “Современные информационные технологии”.

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.