

**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.

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. 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.