

**Описание процессов, обеспечивающих**

**поддержание жизненного цикла программного**

**обеспечения Звуковод, в том**

**числе устранение неисправностей, выявленных в**

**ходе эксплуатации программного обеспечения, а**

**также информацию о персонале, необходимом**

**для обеспечения такой поддержки**

г. Новомосковск, 2023г.

**Оглавление**

**ВВЕДЕНИЕ……………………………………………………………………………….…….…...3**

**ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ………………………………………………………………….………..…4**

**ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ………………………………...5**

**1.Назначение сопровождения Программы………………………………….……………….…5**

**2. Сервисные процессы сопровождения Программы…………………….…………….….….5**

 **Техническая поддержка пользователей…………………………………….…….………….5**

 **Проведение модернизации Программы………………………………….………………….6**

 **Восстановление данных…………………………………………………….…………………6**

 **Оказание услуг по доработке……………………………………………….…………….…..6**

**ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА………………………………………………….…………….8**

1. **Персонал, обеспечивающий техническую поддержку Программы.…………….……...8**
2. **Персонал, обеспечивающий модернизацию Программы…………….………………….8**
3. **Информация об адресах поддержки…………………………………….…………………..8**

 2 из 8

**Введение**

 Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание

жизненного цикла программного обеспечения Звуковод (далее – Программа).

 В настоящем документе содержится описание процессов по устранению

неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также

информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

 3 из 8

**Общие сведения**

Наименование: Программное обеспечение Звуковод.

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «ЭРИТКОМ».

**Оператор** – организация, предоставляющая услуги автоматического воспроизведения аудио, видео, рекламы с помощью Программы Пользователям на собственных условиях.

**Пользователь** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое

лицо, использующее Программу по правилам, установленным в Программе.

**Программа** (Программа) – программный продукт особой сборки «Программа для ЭВМ

«Звуковод», устанавливаемый на серверах Оператора.

4 из 8

**Поддержание жизненного цикла программы**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения

Программы и включает проведение актуализации в соответствии с законодательными

изменениями или нововведениями, а также модернизаций программного обеспечения в

соответствии с собственным планом доработок, восстановление данных и консультации по

вопросам эксплуатации, установке и переустановке Программы.

**1. Назначение сопровождения Программы**

 Сопровождение Программы позволяет:

 - обеспечить отсутствие простоя в работе клиентов по причине невозможности

функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки

пользователей Программы и т.п.);

 - обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего

развития ее функционала.

**2. Сервисные процессы сопровождения Программы**

 Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программы включены следующие

сервисные процессы:

 - консультирования Пользователей Программы по вопросам эксплуатации (по

электронной почте, номеру телефона, в мессенджерах);

 - обновление Программы;

 - обеспечение Пользователей изменениями и дополнениями к пользовательской

документации;

 - устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

 **Техническая поддержка пользователей**

 Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по

вопросам настройки рабочего места, администрирования личного кабинета, эксплуатации и использования программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону,

электронной почте) или письменно по запросу.

 Пользователи, заключившие договор на техническую поддержку, могут направлять

возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу

support@zvukovod.com.

 В рамках технической поддержки Программы Пользователям оказываются следующие

услуги:

 - помощь в настройке рабочего места;

 - помощь в настройке и администрировании личного кабинета;

 - помощь в работе в личном кабинете;

 - помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Программы;

 - пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
 - предоставление актуальной документации работе с Программой;
 - общие консультации по работе в Программе

5 из 8

 **Проведение модернизации Программы**

 Проведение модернизации Программы реализуется в связи с законодательными

изменениями в сфере электронного юридически значимого документооборота, вводом новых унифицированных форм электронных документов, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой.

 В рамках модернизации Программы оказываются и производятся следующие работы:
 - разработка нового функционала, требующегося законодательными нормативами;
 - выявление ошибок в функционировании Программы;
 - исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
 - модернизация Программы по планам функционального развития.

 Программа регулярно развивается и соответствует законодательным требованиям к

информационным системам и сервисам электронного юридически значимого обмена

документами:

 - исправляются неисправности;
 - появляется новый функционал;
 - оптимизируется скорость работы.

 **Восстановление данных**

 Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной

порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора

Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование

программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется с резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Резервные копии данных производятся автоматически и хранятся на другом сервере, отличном от сервера размещения Программы.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в

каждом конкретном случае индивидуальны.

 **Оказание услуг по доработке**

В случае заинтересованности Пользователя в расширении функциональности

Пользователь направляет свои пожелания в адрес разработчика Программы. Далее все

пожелания согласовываются сторонами, подписывается и утверждается техническое задание, в котором обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка Программы, основанные на предложениях по

улучшению организации базы данных;

- модернизация функциональных модулей Программы;

- разработка, связанная с интеграцией Программы в инфраструктуру Пользователя;

- доработка функционала и корректировка Программы, основанные на предложениях по

улучшению организации базы данных;

 - модернизация функциональных модулей Программы;

 6 из 8

 - разработка, связанная с интеграцией Программы в инфраструктуру Пользователя;

 - разработка, связанная с интеграцией Программы с другими решениями Оператора;

 - разработка дополнительной функциональности в Программе по запросам и

предложениям Оператора и/или Пользователя;

 - улучшения, связанные с выгрузкой информации из Программы в файлы различных

форматов;

 - исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования

Программы, но не влияющих на работоспособность Программы.

7 из 8

**Техническая поддержка**

1. **Персонал, обеспечивающий техническую поддержку Программы**

 Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку Программы, должны обладать

 следующими знаниями и навыками:

 • знание функциональных возможностей Программы;

 • знание особенностей работы с Программой;

 • базовые знания языков программирования: Java, PHP, GoLang, Javascript, React;

 • знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности

 серверов.

1. **Персонал, обеспечивающий модернизацию Программы**

 Специалисты, обеспечивающие модернизацию и обновление Программы, должны

обладать следующими знаниями и навыками:

 • знание функциональных возможностей Программы;

 • знание особенностей работы с Программой;

 • знание языков программирования: Java, PHP, Javascript, React;

 • знание реляционных БД;

 • знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности

 серверов.

 **3. Информация об адресах поддержки**

 Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки: 301664, Россия, Тульская обл., г. Новомосковск, ул. Берёзовая 1, помещение 1

 Поддержка пользователей Программы осуществляется:

 • по электронной почте support@zvukovod.com

 • по номеру телефона технической поддержки

 • через мессенджер

 Актуальные адреса электронной почты, телефонов и мессенджеров публикуются на

официальном сайте Разработчика и в личном кабинете Программы.

8 из 8