**Программа «Зов бурвестника»**

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки**

**Листов 5**

**АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла экземпляра программного обеспечения «Зов буревестника», представленного правообладателем для проведения экспертной проверки.

# Описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения.

## 1. **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла программы “Зов Буревестника” осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя модернизацию в соответствии с планом доработок и по заявкам клиентов, а также консультации по вопросам эксплуатации.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Установка системы, настройка экземпляра и подключение к системе мониторинга для оперативного уведомления о проблемах с доступностью;

- Консультации по настройке и эксплуатации системы;

- Помощь в поиске и устранении проблем при некорректной работе системы;

- Общие консультации по функционалу системы;

- Предоставление необходимой документации;

- Совершенствование ПО в рамках плановых обновлений или по запросам.

## 2. **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

· наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;

· наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;

· запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

· запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию. Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

· Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;  · Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

## 3. **Информация о совершенствовании ПО**

Цель процесса о совершенствования ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности.

Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему на необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: [sokolovva@outlook.com](mailto:sokolovva@outlook.com).

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

## 4 . **Информация о персонале, работающим с ПО**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux Ubuntu.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя.

Инструкция пользователя для располагается по адресу: [https://зов-буревестника.рф/media/docs/user\_manual.pdf](https://xn----8sbcccrbkpu5af3arpk.xn--p1ai/media/docs/user_manual.pdf)

## 5. **Техническая поддержка**

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: [sokolovva@outlook.com](mailto:sokolovva@outlook.com). Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Контакты владельца продукта.

Соколова Мария Сергеевна - [sokolovva@outlook.com](mailto:sokolovva@outlook.com)

## 6. **Порядок выполнения работ по технической поддержке ПО**

Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

Сбой со статусом «Аварийный»:

· Отсутствие связи между клиентами и сервером;

· Отсутствие возможности работы в ПО;

· Переполнение базы данных;

Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

· Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО;

· Программные несоответствия, ошибки в отчетах;

· Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения;

· Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения;

Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

· Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность;

· Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения;

· Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации;

· Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.