

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

## Оглавление

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО _____	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО _____	3
3. Информация о совершенствовании ПО _____	4
4. Информация о персонале работающего с ПО _____	5
5. Поддержка клиентов _____	5

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

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения осуществляется за счёт сопровождения ПО «Chronos 2.0» (далее — ПО) и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации по электронной почте менеджеру технической поддержки.

**В рамках поддержки пользователей оказываются следующие услуги:**

- Помощь в установке ПО (вход в ПО «Chronos 2.0»);
- Помощь в настройке;
- Помощь в устранении сбоев в случае некорректного использования ПО;
- Пояснение и обучение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- Предоставление документации;
- Совершенствование ПО.

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

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в поддержку по электронной почте. 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.

Менеджер принявший заявку формирует задачу и передаёт её в работу разработчику. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от менеджера, связанные с функционированием ПО.

Разработчик оставляет за собой право обращаться к менеджеру 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 Менеджеру.

**Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:**

- Автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

Разработчик, проработав запрос пользователя, передаёт задачу на проверку тестировщику. На этом этапе создаётся окружение аналогичное пользовательскому, где тестировщик вручную проверяет на соответствие реализации задачи указанным требованиям.

Если при тестировании выявлены замечания, задача возвращается разработчику на доработку. Если тестирование прошло без замечаний, задача попадает в статус готовности к выпуску и запускается процесс обновления компонентов ПО.

После обновления компонентов ПО, ещё раз проводится ручное тестирование. При выявлении проблем с ПО, производится откат в предыдущее состояние. Если тестирование прошло без замечаний, менеджер сообщает об изменениях ПО пользователю (при индивидуальном сбое) и рассылкой по почте (при массовых сбоях).

Пользователь может увидеть изменения обновив страницу в браузере.

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

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

Совершенствование ПО, начинается со сбора требований, далее проходит этап разработки и тестирования до необходимой реализации требований. В процессе разработки могут появиться дополнительные требования, которые также будут проходить этап разработки и тестирования, пока не будет закончено усовершенствование ПО.

ПО 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: [support@chronos.mg](mailto:support@chronos.mg).

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

## 4. Информация о персонале работающего 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 Windows.

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к ПО.

Создание, развитие ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Хронос».

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО задействованы:

- Разработчик — Толченев Алексей
- Тестировщик — Толченева Мария
- Менеджер поддержки — Толченева Мария

Коллектив поддержания жизненного цикла программы и внедрения новых возможностей обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО. В зависимости от целей и развития ПО имеет возможности расширяться и пополняться новыми сотрудниками.

## 5. Поддержка клиентов

Поддержка клиентов осуществляет менеджер технической поддержки:

- по электронной почте: [support@chronos.mg](mailto:support@chronos.mg)

Обработка заявок в рамках технической поддержки осуществляется в режиме рабочего времени оказания услуг: Ежедневно, без выходных и праздничных дней (за исключением 31.12 и 01.01) — с 9:00 до 20:45 по времени UTC+03:00 (часовой пояс Moscow Standard Time (мск)).

**При необходимости для оказания помощи пользователю возможно использование программ удалённого доступа к рабочему столу пользователя:**

- Поддержка предусматривает обучение по работе с ПО (пояснение по Программе, помощь в эксплуатации ПО, предоставление обучающего материала по функционалу ПО);
- Помощь в установке, настройке и обновлении ПО;
- Помощь в устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- Принятие заявок по сбоям ПО в случаях некорректного использования для дальнейшей передачи заявки разработчику и их устранения;
- Принятие заявок на совершенствование функционала для дальнейшей передачи заявки разработчику и их реализации;

- Консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием ПО стороннего производителя;
- При консультации пользователя допускается разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью;
- Техническая поддержка по ПО осуществляется по электронной почте.

Менеджер технической поддержки — Толченова Мария.

В случае решения сложных технических вопросов: разработчик программы — Толченев Алексей

**Пользователь при отправке вопроса по почте предоставляет следующую информацию:**

- сам вопрос;
- если необходимо, прилагает к письму поясняющие скриншоты.

**Поддержка в этом случае предусматривает:**

- консультации пользователя посредством электронной почты;
- при необходимости для консультирования возможно использование удалённого доступа к рабочему столу пользователя;
- консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с использованием ПО стороннего производителя;
- консультации пользователю не предполагают разъяснение вопросов пользователя, связанных с общей компьютерной грамотностью.

**Контакты разработчика:**

Толченев Алексей — разработчик

- телефон: +7 977 364-25-63
- почта: [dobsqop@gmail.com](mailto:dobsqop@gmail.com)
- **Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:** г. Нижний Новгород, улица Чаадаева, д.5, ком. 17/3. ИНН 9715404417, ОГРН 1217700358831
- **Фактический адрес размещения разработчика:** г. Нижний Новгород, улица Чаадаева, д.5, ком. 17/3. ИНН 9715404417, ОГРН 1217700358831