

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла сервиса, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а так же информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## 1. Процессы обеспечения поддержки

### - Устранение неисправностей

Для выявления и устранения неисправностей используются следующие процессы и инструменты:

- Мониторинг: Постоянное отслеживание работы сервиса и анализ журналов запросов для выявления аномалий.
- Обратная связь от клиентов: Получение обратной связи от пользователей для выявления потенциальных проблем.
- Использование инструментов отладки: Применение специализированных инструментов для обнаружения и устранения ошибок.
- Централизованное отслеживание ошибок: Использование инструментов для централизованного хранения информации об ошибках и их отслеживания.

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов сервиса;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в сервисе, либо необходимости в её доработке, Заказчик 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:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок сервиса.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием сервиса. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

### **- Совершенствование**

Для совершенствования программного обеспечения применяются следующие процессы:

- Регулярные обновления: Планирование и выпуск регулярных обновлений для внедрения новых функций и улучшений.
- Обратная связь от пользователей: Анализ обратной связи от клиентов для выявления потребностей и предложений по улучшению сервиса.
- Использование стандартов разработки: Соблюдение передовых практик разработки для обеспечения надежности и совершенствования структуры кода.

## **2. Поддерживающий персонал**

Для обеспечения поддержки программного обеспечения требуется следующий персонал:

- Технический специалист по поддержке: отвечает за мониторинг, анализ и решение технических проблем, связанных с работой сервиса.
- Инженер по разработке: участвует в процессе анализа и разработки обновлений сервиса.

## **3. Техническая поддержка Программы**

Для оказания технической поддержки пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу

## **4. Информация о персонале**

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