



Акционерное общество «Онлайн Резервейшн Систем»

TAIS SIG

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения SIG

АО «ОРС»

Москва

2022

СОДЕРЖАНИЕ

1 Введение	2
2 Термины и сокращения	2
3 Поддержание жизненного цикла Программы.....	2
4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.....	2
5 Совершенствование Программы	3
6 Техническая поддержка Программы	4
7 Информация о персонале	4

1 Введение

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «SIG», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2 Термины и сокращения

Термин / сокращение	Расшифровка / комментарий
Сокращение	Расшифровка сокращений.
Программа	Программа для ЭВМ «SIG».
Разработчик	Правообладатель Программы.
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, Разработчика и получившее доступ к Программе на основании договора.

3 Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- 1) Установка Программы;
- 2) Настройка и администрирование;
- 3) Установка обновлений Программы;
- 4) Поиск и устранение проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- 5) Пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

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

- 1) Обновление компонентов Программы;
- 2) Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности журнал взаимодействия с программой в момент сбоя (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- 1) Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- 2) Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- 3) Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- 4) Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес `sig-support@tais.ru`.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. 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. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий взаимодействия с программой и прочие необходимые атрибуты систем.

5 Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется скорость обработки запросов, дополняется программный интерфейс (API). Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу `sig-support@tais.ru`. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

6 Техническая поддержка Программы

Для оказания экстренной технической поддержки Программы выделен единый номер +7(495)725-09-01. Также пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу regina@tais.ru.

7 Информация о персонале

Создание, развитие Программы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов АО «ОПС». Коллектив разработчиков (программисты, аналитики, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы.

В штате АО «ОПС» числится 120 сотрудников основного персонала, 20 из которых занимаются непосредственно развитием Программы, технической поддержкой и эксплуатацией.

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, задействованы:

- Производственный директор — 1 сотрудник;
- Главный IT-архитектор — 1 сотрудник;
- Руководитель департамента дистрибутивных решений — 1 сотрудник;
- Руководитель отдела разработки SIG — 1 сотрудник;
- Руководитель отдела агентских интерфейсов — 1 сотрудник;
- Старший технолог — 1 сотрудник;
- Ведущий технолог — 1 сотрудник;
- Главный программист — 2 сотрудника;
- Технолог-аналитик — 1 сотрудник.

Для обеспечения поддержки в штате задействованы:

- Руководитель департамента эксплуатации и разработки — 1 сотрудник;
- Руководитель отдела технической поддержки — 1 сотрудник;
- Руководитель отдела технической поддержки клиентов — 1 сотрудник;
- Ведущий системный администратор — 1 сотрудник;
- Системный администратор — 4 сотрудника;
- Специалист по сопровождению — 1 сотрудник.