

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

Разработка программного обеспечения

Программный продукт был разработан командой, состоящей из 5 специалистов различного профиля.

Разработка включала в себя:

- анализ требований;
- разработку архитектуры;
- кодирование;
- тестирование и отладку;
- документирование.

При разработке программного обеспечения предпочтение отдавалось наиболее современным программным методологиям для максимально удобной интеграции с источником информации и максимально эффективной обработки собранных данных.

Сопровождение программного обеспечения

Сопровождение программного продукта включает в себя:

- администрирование;
- техническую поддержку;
- совершенствование программного обеспечения.

№	Наименование услуги	Время предоставления	Объем услуг
1	Прием обращений от пользователей через направление заявки на e-mail	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен

2	Прием обращений от пользователей через обращение по номеру телефона	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
3	Консультация пользователей по работе с программным обеспечением	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
4	Прием, контроль и решение инцидентов	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
5	Мониторинг и поддержание работоспособности Системы	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
6	Совершенствование программного обеспечения	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
7	Ведение пользовательской документации	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
8	Плановые или срочные регламентные работы	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	В рамках объема плановых и срочных релизов

Сопровождение программного продукта условно делится на уровни.

Первая линия поддержки – команда специалистов, отвечающая за:

- регистрацию входящих запросов;
- обработку запросов;
- контакт с пользователем для предоставления консультаций по работе с программным обеспечением или решения проблемы, не требующей привлечения специалистов второй линии.

Первая линия поддержки обладает хорошими коммуникативными навыками и набором знаний, необходимым для классификации фиксируемых обращений и решения стандартных пользовательских задач.

Вторая линия поддержки – команда специалистов, решающая проблемы, требующие наличия базовых компетенций в области IT, а также выполняющая еженедельное резервное копирование баз данных, проверку их целостности и оперативное определение готовности компонентов Системы к выполнению своих функций, включая:

- контроль доступности сервисов;

- отслеживание критических изменений версий API внешних сервисов – источников информации для оперативного внесения изменений;
- контроль исполнения обязательств по оплате услуг внешних сервисов, предоставляющих информацию на коммерческой основе и др.

Третья линия поддержки – команда специалистов, участвующая в решении наиболее сложных проблем, с которыми столкнулись специалисты первой и второй линий.

Четвертая линия поддержки – команда специалистов, отвечающая за совершенствование программного обеспечения и внесение соответствующих изменений в документацию.

Третья и четвертая линии поддержки представлены специалистами, имеющими глубокие знания предметных областей.

Разделение на линии условно. Например, и третья и четвертая линии могут отвечать за разработку.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Для обеспечения работы обозначенных линий поддержки необходима команда специалистов, штатное расписание которой включает в себя:

№	Наименование должности	Функциональные обязанности	Требуемое количество, чел.
1	DevOps-инженер	поддержание работоспособности инфраструктуры	1
2	Разработчик	совершенствование программного обеспечения и поддержание кода в актуальном состоянии	1
3	Администратор баз данных SQLite	мониторинг и поддержание целостности базы данных	1

4	Оператор	прием обращений от пользователей	1
5	Менеджер проекта	управление жизненным циклом продукта	1

Связь пользователей с технической поддержкой

Пользователи Системы могут круглосуточно направлять запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

- электронный адрес: sweepnetbot@sweep-net.ru;
- номер телефона: + 7 (926) 999–69–99;
- почтовый адрес: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Новорощинская, д. 4, лит. А, часть пом. 1-Н №717, офис 1128-2.