

Слово VS Слово

Жизненный цикл ПО

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

PIXORA

Содержание

Общие положения	3
Описание процессов, обеспечивающих жизненный цикл ПО	4
Разработка программы.....	Ошибка! Закладка не определена.
Сопровождение.....	5
Техническая поддержка	5
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	6
Описание запросов.....	6
Порядок работы поддержки.....	6
Модернизация ПО.....	7
Информация о персонале.....	8

Общие положения

Настоящий документ относится к программному обеспечению, разработанному компанией **ПИКСОРА** и внесенному в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

Все технические средства хранения исходного кода, компиляции исходного кода и хранения объектного кода содержатся на физических серверах на территории Российской Федерации. При обращении к серверам трансграничной передачи данных не осуществляется.

Настоящий документ разработан в рамках исполнения требований Постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2022 N 2461 и содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки программного обеспечения **Слово VS Слово**.

Описание процессов, обеспечивающих жизненный цикл ПО

Состав жизненного цикла программы характерен для программного обеспечения данного класса и включает основные этапы процесса реализации (разработки) и технической поддержки ПО.

Разработка программы

На этапе исследования и проектирования программы **Слово VS Слово** были выполнены следующие подготовительные работы: маркетинговые исследования рынка сервисов анализов документов, анализ сценариев использования платформы и разработка пилотного прототипа платформы. Состав работ по разработке и тестированию программной части продукта:

1. Разработка технического задания
2. Выбор технических средств для выполнения задания
3. Выбор средств хранения кода
4. Разработка ui/ux
5. Тестирование ui/ux
6. Написание серверной части программы
7. Тестирование серверной части
8. Верстка шаблонов страниц
9. Добавление шаблонов страниц к серверной части
10. Верстка ui/ux серверной части
11. Добавление ui/ux к серверной части
12. Тестирование и исправление ошибок

В процессе разработки платформы задействованы следующие специалисты:
Хорошилов Валерий Николаевич, Здоровцов Вадим Константинович

Разработка и техническая поддержка платформы осуществляется по адресу:
394029, Воронежская область, г Воронеж, ул Меркулова, д. 7, офис 50

В рамках поддержания жизненного цикла продукта на этапе эксплуатации выполняются следующие работы:

- конфигурирование и администрирование;
- выдача и учет лицензий на ПО;
- обнаружение и устранение проблем в случае некорректной работы;
- модернизация функционала в соответствии с планом доработок и заявками пользователей;
- сопровождение пользователей, включая помощь и консультацию по вопросам настройки и эксплуатации **Слово VS Слово**.

Сопровождение

Поддержание жизненного цикла ПО **Слово VS Слово** осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте) ПО.

Техническая поддержка

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО и его настройке;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки;
- обновления ПО;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Описание запросов

В случае возникновения неисправностей в работе программы, либо при необходимости её доработки, Пользователь направляет Разработчику соответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

- тему запроса;
- суть (описание) проблемы;
- по мере возможности, снимок экрана.

Запросы могут быть следующего вида:

1. Инцидент – произошедший сбой в системе у Пользователя на стороне сервера или клиента, в результате которого ПО работало некорректно.
2. Потеря работоспособности ПО – сбой, повлекший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО.
3. Запрос на предоставление информации.
4. Запрос на проведение доработок Программы.

Порядок работы поддержки

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы. 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 Программы, могут быть исправлены двумя способами:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы.
2. Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

В случае обнаружения неисправности Пользователь может отправить соответствующий запрос в круглосуточную службу поддержки одним из указанных ниже способов:

- Запрос на электронную почту Разработчика: help@wordvsword.ru;
- Заполнить форму запроса можно на сайте во вкладке Тех.поддержка <https://wordvsword.ru/?form=support>;
- Звонок по номеру +7(4732)2110072.

Модернизация ПО

ПО **Слово VS Слово** планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции. В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии ПО с описанием нового функционала и последних доработок.

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки <https://wordvsword.ru/?form=support>. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

Информация о персонале

Функционирование программы происходит в автоматическом режиме и не требует непосредственного участия персонала. В периодическом обслуживании системы принимают участие следующие специалисты:

- разработчики платформы, выполняющие доработку функционала при выявлении неисправностей и совершенствовании системы;
- менеджер сопровождения Пользователей, отвечающий за согласование лицензий на ПО;
- специалист службы поддержки Пользователей, в обязанности которых входит информационное сопровождение клиентов по всем вопросам, связанным с работой ПО.