

**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** **автоматизированной системы маркировки товаров для типографий и производителей упаковки «хТрек.Провайдер»**

**Автор: ООО «ТрекМарк»**

**Москва, 2021**

Содержание

[Содержание 2](#_Toc68623719)

[1 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения 3](#_Toc68623720)

[2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения 4](#_Toc68623721)

[3 Совершенствование программного обеспечения 5](#_Toc68623722)

[4 Техническая поддержка ПО 6](#_Toc68623723)

# Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения хТрек.Провайдер обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

− помощь в установке ПО;

− помощь в настройке и администрировании;

− помощь в установке обновлений ПО;

− помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;

− пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации Программы.

# Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

* Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
* Массовое автоматическое обновление компонентов ПО.

# Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

# Техническая поддержка ПО

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@trekmark.ru](mailto:support@trekmark.ru).

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер 8 800 2222 888.

Для выполнения работ по поддержке работы системы у заказчиков, в ООО ТрекМарк создан отдел сервиса. В данном отделе работают квалифицированные специалисты – сервисные инженеры.

Количество сотрудников отдела сервиса (количество может меняться) – 5 человек.

Работа отдела построена следующим образом:

1-я линия поддержки — регистрирует обращение, при возможности помогает клиенту самостоятельно, либо эскалирует (передаёт и контролирует выполнение) заявку на вторую линию поддержки.

Вторая линия поддержки — получает заявки от первой линии, работает по ним, при необходимости привлекая к решению проблемы специалистов из смежных отделов или центра компетенций.

Для выполнения работ в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов отдела сервиса, в ООО ТрекМарк создан центр компетенций в составе отдела разработки программного обеспечения. Специалисты Центра компетенций – разработчики ПО и бизнес-аналитики могут решить любую задачу, связанную с функционированием ПО, производимого ООО ТрекМарк.

Количество специалистов центра компетенций, задействованных в решении задач поддержки ПО – 4 человека.