

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы интеллектуального поиска и анализа «Терьер»: развитие, поддержка, устранение неисправностей, совершенствование ПО, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного комплекса «Терьер», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, его совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Описание процессов жизненного цикла программного комплекса

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет комплексного подхода, который можно представить в виде основных процессов/задач, включённых в непрерывный цикл совершенствования и развития программного комплекса:

Сбор данных:

- получение обратной связи от клиентов;
- исследование рынка ПО;
- внедрение новых банковских продуктов, услуг и сервисов;
- обработка сведений об ошибках и сбоях.
- Обработка и анализ данных:
- собранные данные анализируются, исследуются и формируются технические и юзабилити решения.
- Разработка плана релизов:
- сформулированные технические решения распределяются на крупные обновления (мажорные релизы) и мелкие обновления (минорные релизы или патчи).
- Реализация, тестирование и выпуск обновлений.

3. Техническая поддержка и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса

Порядок работы с обращениями в техническую поддержку. 1. Клиент формирует обращение по каналам связи, указанным в таблице 1.

Таблица 1 - Контактная информация

Ресурс	Описание	График работы
Служба клиентской поддержки (8422) 26-26-27 Подлобошников Анатолий Геннадиевич mars@mv.ru	Предоставление информации по закупке программного комплекса	С 8:00 до 16:00 (по Мск)
Служба технической поддержки mars@mv.ru (в теме указать «для Джанаева Г.Ю.)	Обработка обращений и предоставление информации по технической части программного комплекса	С 8:00 до 16:00 (по Мск)