

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «СИТИО»

Яшин Илья Сергеевич \_\_\_\_\_



**Программа для ЭВМ «TOUCHN INTERFACE»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

ООО «СИТИО»  
Москва, 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Поддержание жизненного цикла программы.....	3
1.1.	Поставка ПО «TOUCHN INTERFACE».....	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
3.	Совершенствование программного обеспечения.....	5
4.	Техническая поддержка.....	6
5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	7
6.	Информация о фактических адресах.....	8

## 1. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «TOUCHN INTERFACE», далее также - ПО, обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам Клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

### 1.1. Поставка ПО «TOUCHN INTERFACE»

ПО «TOUCHN INTERFACE» поставляется Клиентам в виде облачной версии, не использует локальные мощности, и размещается на удаленных серверах компании ООО «СИТИО» или посредством образа виртуальной машины Linux.

"TOUCHN INTERFACE" гарантирует Клиентам бесперебойный доступ к актуальным версиям Программного обеспечения (ПО) путем своевременного предоставления обновлений.

## 2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя в бот технической поддержки по адресу <https://t.me/TouchhBOT> или по адресу электронной почты [support@touchh.ru](mailto:support@touchh.ru)

### 3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить сугубое в бот технической поддержки по адресу <https://t.me/TouchhBOT> или по адресу электронной почты [support@touchh.ru](mailto:support@touchh.ru)

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

#### 4. Техническая поддержка

Пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы в бот технической поддержки по адресу <https://t.me/TouchhBOT> или по адресу электронной почты [support@touchh.ru](mailto:support@touchh.ru).

Режим работы службы поддержки: с 9.00 по 18.00 МСК.

В процессе сопровождения программного обеспечения (ПО) задействованы две линии поддержки:

1. Первая линия - операторы службы поддержки, осуществляющие приемку обращений от пользователей, первичную диагностику и решение типовых проблем.

2. Вторая линия - разработчики ПО, имеющие технический бэкграунд, которые занимаются анализом нетривиальных ошибок, доработкой и тестированием обновлений программного обеспечения "TOUCHH INTERFACE".

## 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Процессы в рамках штатного функционирования ПО обеспечиваются администраторами. Администраторы ПО должны обладать:

- Знаниями:
  - PHP
  - JavaScript
  - HTML
  - CSS
- Опыт работы с:
  - Базами данных MySQL
  - REST API и интеграциями
  - С системами контроля версий (например, Git).

## 6. Информация о фактических адресах

### 6.1. Фактический адрес размещения разработчиков ПО

121471, Россия, г. Москва, Можайское шоссе, 25, оф. 302

тел: +79582950153

### 6.2. Фактический адрес размещения службы техподдержки ПО

121471, Россия, г. Москва, Можайское шоссе, 25, оф. 302

тел: +79582950153

### 6.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки ПО

121471, Россия, г. Москва, Можайское шоссе, 25, оф. 302

тел: +79582950153